Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

2009-2010

Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2009-2010

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

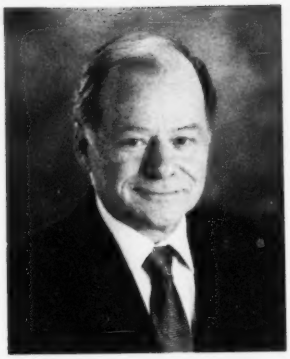
ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-59297-6
ISBN 978-2-550-59298-3 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.



Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Revenu Québec.

Ce document illustre les résultats obtenus en ce qui concerne les orientations et les objectifs établis dans le *Plan d'action 2009-2010* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a travaillé au développement et à l'amélioration de ses services en ligne pour faciliter et favoriser le respect volontaire des obligations fiscales. Il a également poursuivi ses efforts en matière de lutte contre l'évasion fiscale, ce qui a permis d'atteindre les objectifs fixés par le Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement.

Je remercie l'ensemble du personnel pour son dévouement et son implication dans ces réalisations, ainsi que pour la qualité des services qu'il offre aux citoyens et aux entreprises du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Le ministre du Revenu,

Raymond Bachand
Québec, septembre 2010

Monsieur Raymond Bachand
Ministre du Revenu
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2010.

Ce rapport rend compte de la performance de Revenu Québec dans l'atteinte des objectifs et des cibles établis dans le *Plan d'action 2009-2010* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Il dresse également un portrait global des actions entreprises au cours de l'année par l'organisation pour réaliser sa mission, mais aussi pour améliorer sa performance et la qualité des services offerts.

Ces résultats témoignent de la compétence, du professionnalisme et de la mobilisation de l'ensemble du personnel de Revenu Québec. Je tiens donc à le remercier.

Je profite également de l'occasion pour remercier les membres de la direction de leur précieuse collaboration et de leurs conseils éclairés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Québec, septembre 2010

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité de la sous-ministre ainsi que des membres du Comité de direction. À cet égard, la présente déclaration atteste l'exactitude, l'intégralité ainsi que la fiabilité des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre avis, le rapport décrit avec justesse la mission de Revenu Québec, ses domaines d'intervention et ses engagements ainsi que les valeurs qui orientent ses activités. De plus, la présentation de l'organisation et de son contexte permet de mieux connaître Revenu Québec. Le rapport présente également les résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2009-2010* et de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

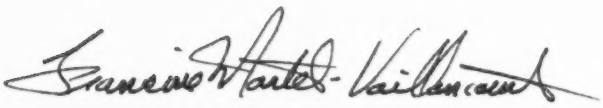
Pour nous assurer de l'atteinte de ces objectifs ainsi que de la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport, nous avons veillé, en collaboration avec les gestionnaires, à ce que des systèmes de contrôle interne et des systèmes de gestion de l'information soient maintenus, alimentés et entretenus au cours de l'exercice. À cet égard, l'organisation dispose de divers outils de gestion permettant de suivre les activités, notamment les plans d'action et les tableaux de bord. Le suivi de ces divers outils de gestion est assuré par le Comité de direction et constitue le principal moyen de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour effectuer le suivi des activités, dont un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la Loi sur le vérificateur général. La portée des travaux du Vérificateur général du Québec peut comporter, dans la mesure où il le juge approprié, la vérification financière, la vérification de la conformité des activités aux lois, aux règlements, aux énoncés de politique et aux directives ainsi que la vérification de l'optimisation des ressources.

Membres du Comité de direction

Enfin, mentionnons que la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de l'exactitude des résultats et des renseignements présentés dans le rapport; son rapport de validation est joint au présent document.

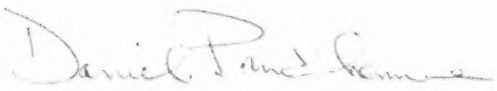
Les membres du Comité de direction,



Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Sous-ministre

Claude Provencher, sous-ministre adjoint
Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés

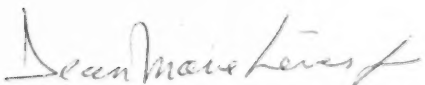
Line Paulin, directrice générale
Direction générale des ressources humaines



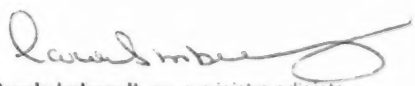
Daniel Prud'homme, directeur général
Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Johanne L. Bergeron, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

Marc Samson, directeur et secrétaire général
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général



Jean-Marie Lévesque, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies



Carole Imbeault, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises

Michelle Rompré, directrice
Direction des relations publiques et des communications

Québec, septembre 2010

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2010. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations, des enjeux, des objectifs et des actions de l'organisation établis dans le *Plan d'action 2009-2010*, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

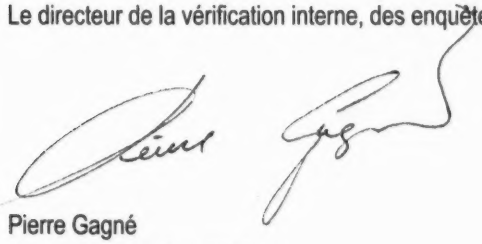
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information contenue dans le présent rapport.

Par ailleurs, les travaux de vérification que nous avons effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* nous paraissent, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,



Pierre Gagné
Québec, septembre 2010

Table des matières

Faits saillants 13
Revenu Québec en chiffres 16

PARTIE 1 **Présentation de Revenu Québec** **18**
Mission, vision, valeurs et éthique 19
Domaines d'intervention 22
Engagements, clientèle, services 23
Organisation 27
Organigramme au 31 mars 2010 28
Ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles 29

PARTIE 2 **La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis** **38**

ENJEU 1 **L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité** 39
Orientation 1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne 39
Prestation électronique de services 39
Qualité des services 42
Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et satisfaction de la clientèle 42
Modernisation des services 44
Registraire des entreprises 44
Administration des biens non réclamés 44
Administration des pensions alimentaires 46
Simplification de l'administration de la fiscalité 47
Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit 49

ENJEU 2 **Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics** 52
Orientation 2 Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations 52
Recettes et remboursements 52
Soutien de l'autocotisation 55
Orientation 3 S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales 58
Contrôle fiscal 58
Recouvrement des créances fiscales et alimentaires 65

ENJEU 3 **La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec** 70
Orientation 4 Miser sur les personnes 70
Compétence 70
Fidélisation 73
Relève 77
Façons de faire 79

Orientation 5 Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales 79
Performance de Revenu Québec par rapport aux autres administrations fiscales 80
Participation aux projets gouvernementaux 81

PARTIE 3 **La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises 82**
Objectifs généraux 83
L'accessibilité aux services en ligne 83
Les courriels 83
Les appels téléphoniques 84
La correspondance 85
L'opposition à une cotisation 86
Les plaintes 87
Objectifs propres aux particuliers 88
La déclaration de revenus des particuliers 88
Les pensions alimentaires 90
Objectifs propres aux entreprises 91
Les services offerts par le Registraire des entreprises 91
L'inscription des nouvelles entreprises 91
Le remboursement de la taxe sur les intrants aux mandataires 92
La déclaration de revenus des sociétés 92

PARTIE 4 **Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales 94**
Accès à l'égalité en emploi 95
Allégement réglementaire et administratif 98
Développement durable et changements climatiques 99
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 104
Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information 105
Progression de la mise en œuvre de la Politique sur le financement des services publics 106
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 107

PARTIE 5 **Annexes 108**
Annexe 1 Application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu 109
Annexe 2 Application de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu 110
Annexe 3 Application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 111
Annexe 4 Fonds spéciaux 113
Annexe 5 Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec 117
Gestion de la sécurité informatique 117
Gestion de la centrale de données de Revenu Québec 117
Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles 117
Soutien financier aux entreprises culturelles 118
Annexe 6 Administration des biens non réclamés – États financiers des biens sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007 119
Annexe 7 Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec 138

Liste des tableaux

TABLEAU 1	Clientèle par catégories	25
TABLEAU 2	Personnel permanent en poste au 31 mars 2010	29
TABLEAU 3	Personnel occasionnel, étudiants et stagiaires en poste au 31 mars 2010	30
TABLEAU 4	Effectif utilisé par secteurs d'activité	31
TABLEAU 5	Sommaire des écarts budgétaires et de dépense (par crédits et en milliers de dollars)	34
TABLEAU 6	Compensation financière – TPS	36
TABLEAU 7	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services	41
TABLEAU 8	Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés reçus	45
TABLEAU 9	Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs	45
TABLEAU 10	Nombre et montant des remises aux ayants droit	46
TABLEAU 11	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires	50
TABLEAU 12	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition	51
TABLEAU 13	Recettes fiscales et extrabudgétaires	53
TABLEAU 14	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	54
TABLEAU 15	Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal au 31 mars 2010	59
TABLEAU 16	Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles	60
TABLEAU 17	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC	61
TABLEAU 18	Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale	61
TABLEAU 19	État des comptes débiteurs au 31 mars 2010 (en millions de dollars)	67
TABLEAU 20	Investissements en matière de formation	72
TABLEAU 21	Performance de Revenu Québec par rapport à six autres administrations fiscales comparables	80
TABLEAU 22	Embauche totale	95
TABLEAU 23	Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2010	95
TABLEAU 24	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	96
TABLEAU 25	Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	96
TABLEAU 26	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	96
TABLEAU 27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010	97
TABLEAU 28	Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2010	97

TABLEAU 29 Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2010 97

TABLEAU 30 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu 109

TABLEAU 31 Sommaire statistique 2009-2010 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu 110

TABLEAU 32 Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile) 112

TABLEAU 33 Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile) 112

TABLEAU 34 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses 113

TABLEAU 35 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses 114

TABLEAU 36 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses ... 115

TABLEAU 37 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses 116

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1 Évolution des recettes 52

GRAPHIQUE 2 Recouvrement des créances fiscales 66

GRAPHIQUE 3 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des cinq derniers exercices 67

GRAPHIQUE 4 Recouvrement des créances alimentaires 69

GRAPHIQUE 5 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation 71

GRAPHIQUE 6 Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes 84

GRAPHIQUE 7 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours 85

GRAPHIQUE 8 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition 86

GRAPHIQUE 9 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours . 87

GRAPHIQUE 10 Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique 88

GRAPHIQUE 11 Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier 89

GRAPHIQUE 12 Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation 89

GRAPHIQUE 13 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers 90

GRAPHIQUE 14 Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours 90

GRAPHIQUE 15 Pourcentage des avis de cotisation délivrés aux entreprises dans un délai de 100 jours 93

Faits saillants

Perception des recettes : 76,5 milliards de dollars

En 2009-2010, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 76,5 milliards de dollars, comparativement à 77,1 milliards de dollars en 2008-2009, ce qui représente une baisse de 549 millions de dollars, soit 0,7 %.

Les recettes totales sont constituées de 50,6 milliards de dollars en recettes fiscales et de 26 milliards de dollars en recettes extrabudgétaires. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la TPS et les autres contributions des particuliers ou des entreprises (page 53).

Récupération fiscale

Dans un contexte d'optimisation des stratégies fiscales, les activités de récupération fiscale ont permis à Revenu Québec de produire des revenus de 2,35 milliards de dollars (TPS non incluse). Cette récupération représente une augmentation de 100,2 millions de dollars, soit 4,5 % de plus que l'exercice précédent. L'objectif annuel de 2,29 milliards de dollars est dépassé, avec un taux de 102,7 % (page 60).

Recouvrement des créances fiscales

Revenu Québec a recouvré des créances fiscales de 2,042 milliards de dollars, incluant la TPS, ce qui dépasse la cible de 42 millions de dollars (2 %). Ces créances constituent des sommes dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes (page 66).

Perception des pensions alimentaires

Dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires, 483,7 millions de dollars ont été versés à titre de pension alimentaire, ce qui représente une augmentation de près de 1 % par rapport à l'exercice précédent (page 50).

Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier se situe à 80 % en 2009-2010, soit une augmentation d'un point par rapport à 2008-2009. Le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus depuis le 1er décembre 1995, sur la base des sommes facturées et versées, a été de 98,5 %. Selon les données de Statistique Canada, cette performance s'avère nettement supérieure à celle des autres provinces canadiennes administrant un programme semblable (page 46).

Performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises

Par sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, Revenu Québec s'engage à offrir une gamme diversifiée de services en ligne fiables et sécuritaires ainsi qu'à répondre aux besoins et aux attentes des citoyens en ce qui concerne l'accès à l'information et aux services, la clarté des communications, le traitement des dossiers et la protection des renseignements personnels.

Pour l'exercice 2009-2010, les 17 cibles mesurables de la déclaration ont été atteintes et, pour la plupart, dépassées. Revenu Québec s'est également doté d'un tableau de bord organisationnel afin d'assurer un suivi rigoureux du respect de ses engagements (page 80).

Prestation électronique de services : moyen de communication privilégié pour traiter avec la clientèle

Revenu Québec s'est donné comme orientation de faire de la prestation électronique de services le moyen de communication privilégié pour traiter avec sa clientèle. De nombreuses actions ont été entreprises afin de concrétiser cette orientation, entre autres le développement de nouveaux services en ligne et l'augmentation des activités de promotion. Il convient également de souligner la mise en place du projet Mon dossier en ligne, qui consiste à offrir aux citoyens un espace informationnel et transactionnel. Des résultats tangibles découlent de cette orientation puisque, au terme de l'exercice 2009-2010, 37 % des principales transactions effectuées par les citoyens et les entreprises le sont désormais de façon électronique (page 41).

Registraire des entreprises

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a réduit de façon significative les délais de traitement des services offerts par le Registraire des entreprises. Le traitement des déclarations annuelles et modificatives a été amélioré grâce à un recours accru aux nouvelles technologies. De plus, les améliorations apportées aux formulaires de déclaration de revenus concernant la déclaration de renseignements au registre des entreprises ont considérablement simplifié le processus de traitement (page 44).

Revenu Québec a également procédé au lancement des travaux visant à moderniser les services en ligne du Registraire des entreprises. Cette modernisation tiendra compte de la Loi sur les sociétés par actions adoptée en décembre 2009 ainsi que du projet de loi 87 présentant la Loi sur la publicité légale des entreprises, dont le dépôt a eu lieu le 16 mars 2010.

Développement durable

Durant l'exercice 2009-2010, plusieurs mesures du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* ont été entreprises afin d'intégrer les principes de développement durable dans les activités de l'organisation. Ainsi, la publication d'articles dans le journal interne ainsi que la mise en ligne de manchettes et de capsules d'apprentissage ont fortement contribué à sensibiliser le personnel au développement durable. Les efforts de sensibilisation à l'utilisation des transports en commun ont entraîné une augmentation du taux

d'inscription au programme L'abonne BUS. De plus, depuis la mi-mars, un programme de covoiturage est disponible dans l'intranet organisationnel pour le personnel.

Revenu Québec a fortement contribué à la mise en œuvre de mesures écoresponsables, notamment en encourageant la récupération et en instaurant des pratiques d'acquisition écoresponsables. Les résultats de ses efforts en matière de réduction de papier méritent d'être soulignés. Ainsi, il a réduit de 16 % sa consommation de papier par rapport à 2008 et vise une réduction de 25 % d'ici 2012 (page 99).

Ressources humaines

Pour s'assurer de demeurer une organisation performante qui dispose d'un personnel qualifié, en santé et en nombre suffisant, Revenu Québec s'est doté du programme Employeur de choix. Englobant la culture organisationnelle, les perspectives de carrière, l'engagement social et le climat de travail, ce programme s'est traduit par des actions touchant la compétence des personnes, leur fidélisation et la relève. Le résultat en matière de fidélisation du personnel mérite d'être souligné. En effet, pour l'exercice financier 2009-2010, le taux de roulement basé sur les départs volontaires a été de 3,7 % à Revenu Québec, tandis que celui de la fonction publique a été de 5,5 % au 31 mars 2010 (page 74).

Prix d'excellence et mentions d'honneur

Revenu Québec est fier de ses nombreuses réalisations :

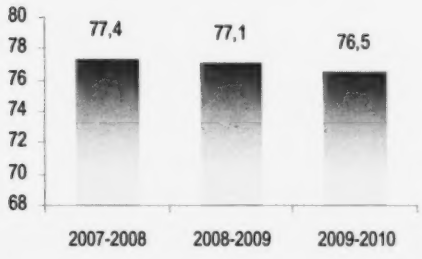
- Prix de l'Institut d'administration publique du Canada – Lauréat de la Palme d'Or dans la catégorie Gestion innovatrice 2009 pour le projet Indices de richesse.
- Prix Porteurs d'espoir de l'administration publique 2009
  - Le comité organisationnel de développement durable de Revenu Québec est lauréat du Prix Reconnaissance pour le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.
  - M^me^ Nicole Vaillancourt, de la Direction régionale de la perception de la Montérégie, est lauréate pour la création du comité Vert Demain, qui a mis sur pied plusieurs mesures visant la réduction de la quantité de matières résiduelles.
- Prix Reconnaissance 2009 de l'Association des cadres du gouvernement du Québec – M^me^ Christiane Lebleu, directrice principale des services à la clientèle des particuliers, est lauréate dans la catégorie Projet d'équipe pour le projet Développer et mettre en œuvre un processus d'écoute téléphonique.
- Mention d'honneur de l'activité de reconnaissance Contenants, emballages et imprimés plus verts de Éco Entreprises Québec.
- OCTAS du Réseau action TI
  - Finaliste dans la catégorie Solution d'affaires – Progiciels pour le projet Système intégré des revenus.
  - Finaliste dans la catégorie Solution d'affaires – Développement à l'interne – 500 employés et plus, pour le projet Refonte du système comptable de l'impôt des particuliers au cœur des technologies (IMPACT).

Revenu Québec en chiffres

- **10 297** employés permanents et occasionnels
- Plus de **4 millions** d'appels téléphoniques
- Près de **659 000** demandes effectuées par correspondance
- Près de **394 000** visiteurs
- Près de **12 000** courriels

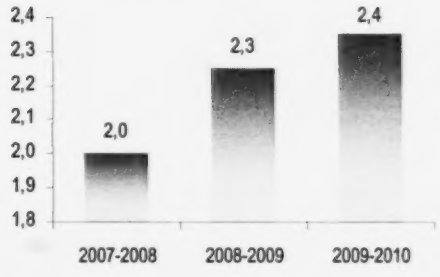
Autocotisation

Recettes fiscales et extrabudgétaires
(en milliards de dollars)



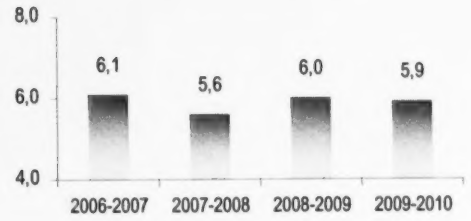
Contrôle fiscal

Récupération fiscale
(en milliards de dollars)



Particuliers

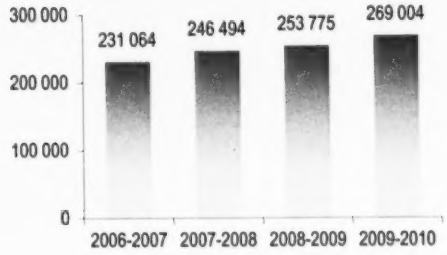
Déclarations de revenus des particuliers
(en millions)



- Près de **6 millions** de déclarations de revenus des particuliers reçues
- Plus de **3 millions** de déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique
- Plus de **2 milliards** de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont
  - plus de **483 millions** de dollars à titre de pension alimentaire
  - près de **200 millions** de dollars en crédit pour frais de garde d'enfants
  - plus de **348 millions** de dollars pour la prime au travail
  - près de **205 millions** de dollars en crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Entreprises

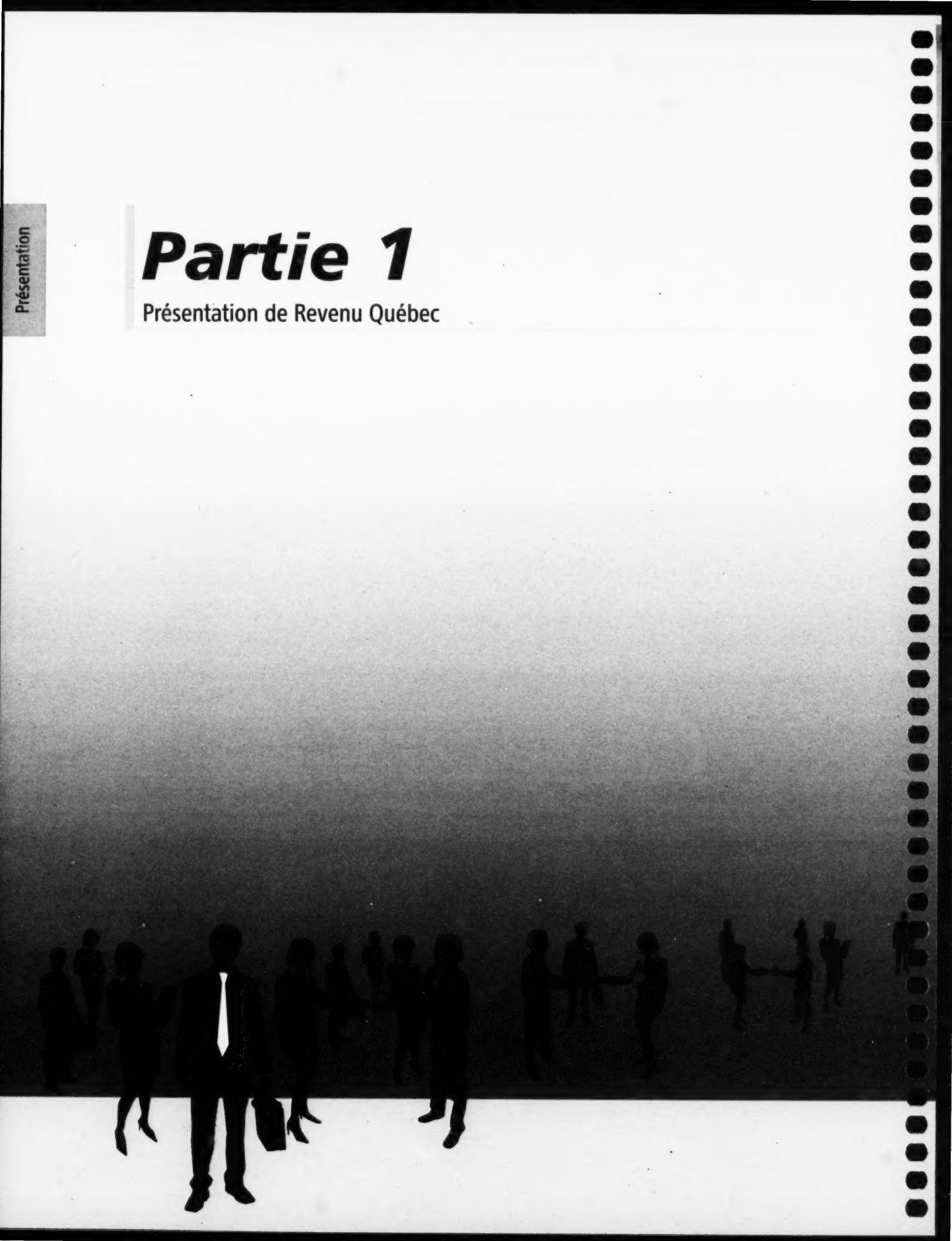
Déclarations de revenus des entreprises



- **269 000** déclarations de revenus des sociétés
- Plus de **56 000** nouvelles entreprises inscrites aux fichiers de Revenu Québec
- Près **700 000** demandes de remboursement de la taxe de vente du Québec

Partie 1

Présentation de Revenu Québec



Mission, vision, valeurs et éthique

Mission

La mission de Revenu Québec est la suivante : Percevoir les impôts et les taxes ainsi qu'administrer les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

En percevant près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental. En fait, l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Ainsi, le rôle de Revenu Québec dépasse largement celui de la perception de diverses sommes. Sa mission est fondamentale pour le gouvernement et pour de nombreux citoyens qui reçoivent des versements ou des crédits en tant que bénéficiaires de programmes sociaux et sociofiscaux. De plus, la collaboration et l'expertise du personnel de Revenu Québec lui permettent d'assumer toutes ses responsabilités et lui donnent la capacité de relever les nombreux défis qui sont liés à sa mission.

En plus de percevoir des fonds pour l'État, Revenu Québec est chargé de faciliter le respect des lois fiscales et de recommander des modifications à ces lois. Ainsi, il conseille le gouvernement du Québec afin que l'administration de la gestion de la fiscalité au Québec soit améliorée. Il assume cette responsabilité en réalisant des études sur l'évasion et la fraude fiscales, en proposant des moyens efficaces pour les contrer ainsi qu'en suggérant des mesures pour simplifier l'administration des lois et des règlements confiés à sa gestion.

Par ailleurs, Revenu Québec entretient des liens avec de nombreux partenaires qui lui permettent de mieux s'acquitter de sa mission. Ceux-ci proviennent à la fois du secteur privé et du secteur public.

Vision

La vision de Revenu Québec est la suivante : Ensemble, nous contribuons avec fierté à assurer le financement et la qualité des services publics.

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'État. En effet, l'essentiel du financement des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. C'est pourquoi Revenu Québec s'est doté d'une vision reflétant la finalité de sa mission, qu'il compte réaliser grâce à la contribution de son personnel et de ses partenaires.

Le comportement éthique attendu du personnel de Revenu Québec, en ce qui concerne les actions et les communications qu'il effectue, s'appuie sur les valeurs privilégiées par le gouvernement, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. De plus, l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec est à la base de la relation de confiance que ce dernier a établie, au fil du temps, avec les citoyens et les entreprises qui traitent avec lui.

Valeurs

Compte tenu de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, qui consiste à faire une application juste, impartiale mais humaine des lois sous sa responsabilité;
- le sens du service, qui se traduit par la courtoisie, la disponibilité et l'efficacité. Il implique également la neutralité du personnel ainsi que l'utilisation et la conservation en toute confidentialité des renseignements qui lui sont confiés;
- le respect, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle en la traitant avec égards, en l'écoutant et en communiquant avec elle de façon simple et claire. Cette valeur consiste également à reconnaître l'importance, la différence et la contribution de chaque personne, en lui faisant confiance et en agissant avec transparence;
- le sens des responsabilités, qui se traduit par un personnel engagé, solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels et qui a le souci de maintenir et d'améliorer ses compétences.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois, adaptés à ses besoins et à ses attentes.

Éthique

Revenu Québec s'est doté d'un plan stratégique en éthique en novembre 2009, qui sera poursuivi jusqu'en mars 2012. La vision de ce plan est la suivante : L'éthique au cœur de l'action personnelle et organisationnelle.

La démarche éthique contribue à faire naître un sentiment de responsabilité individuelle afin que chaque membre de l'organisation ait le souci d'agir de façon responsable, évalue les conséquences possibles de ses actions et consulte au besoin d'autres personnes avant de prendre une décision. À Revenu Québec, cette démarche est fondée sur l'équité, le sens du service, le respect et le sens des responsabilités.

Revenu Québec mise sur une organisation structurée en matière d'éthique. Ainsi, un responsable organisationnel, un comité d'orientation, un réseau de vigie et un réseau de personnes-ressources visent à orienter le cheminement éthique ainsi qu'à soutenir les personnes aux prises avec un dilemme éthique.

Depuis 2007, des changements ont été apportés dans le but d'améliorer de façon continue la prise en charge de la réflexion éthique, la prévention et la résolution des conflits de valeurs pouvant survenir à Revenu Québec. De plus, des façons de faire sont expérimentées dans certaines équipes de gestion pour que les décisions de gestion prennent en compte les normes, les valeurs et la culture de l'organisation.

Au cours de l'exercice 2009-2010, 845 personnes ont participé à une journée de sensibilisation à l'éthique. Cette journée s'adresse principalement aux nouveaux membres du personnel, puisque les autres membres ont déjà été sensibilisés à l'éthique avant 2007.

Enfin, le personnel de Revenu Québec a accès à un site sur l'éthique dans l'intranet organisationnel.

Domaines d'intervention

Revenu Québec a pour principal mandat d'administrer le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes du Québec. L'autocotisation en constitue la base : il s'agit, pour les particuliers et les entreprises, de faire une déclaration volontaire de leurs revenus dans les délais prescrits.

Les domaines d'intervention de Revenu Québec sont l'administration de la fiscalité et des programmes sociofiscaux et la perception de contributions à divers fonds et régimes publics. En tant que responsable de cette administration, Revenu Québec doit s'assurer que chacun paie sa juste part du financement des services publics. C'est ainsi qu'il réalise

- la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec qu'il applique et, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS sur le territoire québécois;
- l'administration de certains programmes de soutien dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial et qui lui sont confiés par souci d'efficacité, tels que le programme de remboursement d'impôts fonciers, la prime au travail, le paiement de soutien aux enfants, le programme d'allocation-logement, le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et l'incitatif québécois à l'épargne-études;
- les activités de recouvrement et de contrôle fiscal, y compris les activités d'information, de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale.

De plus, Revenu Québec

- est responsable de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires et veille à l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- assure l'application de la Loi sur le registraire des entreprises et de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, d'une façon complémentaire aux mandats qui lui sont confiés par les entreprises.

Finalement, l'expertise développée par Revenu Québec dans tous les aspects de l'administration fiscale lui permet notamment d'assurer des services de perception, de développement de systèmes, d'expédition massive ou de vérification interne pour le compte de partenaires gouvernementaux. À ce sujet, il perçoit entre autres les contributions pour le Régime de rentes du Québec, le Régime d'assurance maladie du Québec, la Commission des normes du travail, le Régime québécois d'assurance parentale, la Société québécoise de récupération et de recyclage[1], le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds de partenariat touristique.

1. Perception du droit sur la vente de chaque pneu neuf.

Engagements, clientèle, services

Engagements

Les engagements de Revenu Québec envers sa clientèle sont inscrits dans sa *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et son *Plan d'action 2009-2010*. Il convient de préciser que le *Plan d'action 2009-2010* met en œuvre le *Plan stratégique 2009-2012*.

Le *Plan stratégique 2009-2012*, le *Plan d'action 2009-2010* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont disponibles dans le site Internet de Revenu Québec et dans tous les comptoirs de service de Revenu Québec. La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* peut également être consultée dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers 2009*.

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Revenu Québec s'est doté, en 2009-2010, d'une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. Cette déclaration présente à la clientèle de Revenu Québec ses engagements en matière de services. Dix-sept de ces engagements comportent des cibles mesurables qui permettent d'évaluer les services reçus du personnel.

Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme en ce qui a trait aux services offerts et contribuent à parfaire la facilité d'accès à l'information, aux services et au personnel. Ils établissent également l'assurance d'un accueil respectueux, cordial et courtois. De plus, l'organisation est soucieuse de ses communications avec la clientèle. C'est pourquoi elle s'engage à utiliser un langage simple et clair, ce qui montre son intérêt à poursuivre la simplification de l'administration de la fiscalité. Enfin, Revenu Québec est en mesure de garantir la protection des renseignements confidentiels ainsi que de traiter les demandes et les dossiers dans les délais convenus, en toute équité.

Plan stratégique 2009-2012 et *Plan d'action 2009-2010*

Revenu Québec s'est également doté d'un nouveau plan stratégique en 2009-2010. Ce plan constitue un outil de gestion précieux pour orienter l'évolution de l'organisation au cours des trois exercices financiers couverts. Il se divise en orientations stratégiques, en axes d'intervention et en objectifs stratégiques.

Le *Plan stratégique 2009-2012* est structuré selon trois grands enjeux. Revenu Québec a pour premier enjeu l'évolution des services offerts pour en assurer la qualité. Son deuxième enjeu concerne le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics. Enfin, son troisième enjeu se rapporte à la disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec.

Pour atteindre les objectifs liés à ces enjeux, Revenu Québec a déterminé une série d'actions à accomplir dans son *Plan d'action 2009-2010*. Le présent exercice de reddition de comptes s'appuie sur les résultats attendus et énoncés dans ce plan d'action.

Clientèle et services

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des différents domaines dans lesquels l'organisation intervient. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produit des déclarations de revenus, dont environ 9 % sont des particuliers en affaires, les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés de même que les mandataires qui perçoivent des taxes ainsi que des retenues à la source et qui les remettent à l'État.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres citoyens versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence des échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour d'autres citoyens, tels que ceux qui bénéficient du Programme de perception des pensions alimentaires, la fréquence des échanges est habituellement bimensuelle. De plus, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la variation de la clientèle.

TABLEAU 1 Clientèle par catégories

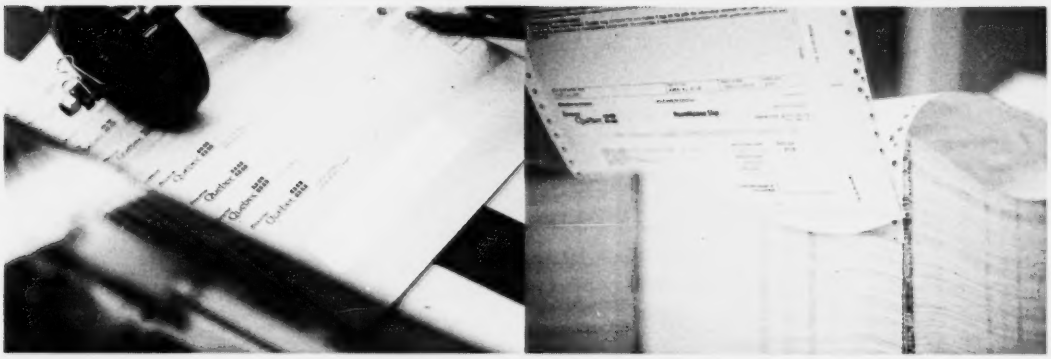
Clientèle[1]	Exercice 2007-2008	Exercice 2008-2009	Exercice 2009-2010	Variation 2009-2010/ 2008-2009
Particuliers				
Particuliers[2]	5 925 804	6 001 300	6 066 683	1,1 %
Particuliers en affaires[2, 3]	533 208	539 861	549 108	1,7 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	266 556	264 806	264 480	- 0,1 %
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	358 003	360 897	399 141	10,6 %
Bénéficiaires – Prime au travail	572 996	561 945	551 672	- 1,8 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	135 192	127 218	121 059	- 4,8 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	1 089 706	1 095 574	1 110 798	1,4 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ[4]	2 345 172	2 336 135	2 332 164	- 0,2 %
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[5]	113 685	157 026	185 735	18,3 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études[6]	s. o.	191 241	321 043	67,9 %
Entreprises				
Sociétés[7]	440 602	456 997	473 085	3,5 %
Mandataires – TVQ[8]	616 052	630 628	642 764	1,9 %
Mandataires – TPS[9]	588 489	601 742	613 505	2,0 %
Mandataires – Retenues à la source[10]	292 130	294 983	297 198	0,8 %
Mandataires – Tabac et carburants[11]	15 209	14 612	14 272	- 2,3 %
Immatriculées au registre des entreprises[12]	669 522	740 635	809 497	9,3 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2006, 2007 et 2008, comptabilisées respectivement dans les exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Pour l'exercice 2009-2010, les nombres ont été rajustés pour inclure certains bénéficiaires qui n'avaient pas été pris en compte dans les rapports précédents. Les exercices 2007-2008 et 2008-2009 ont été modifiés afin d'assurer la cohérence.
5. Nombre de bénéficiaires inscrits aux versements anticipés en 2006 pour l'exercice 2007-2008. Pour les exercices 2008-2009 et 2009-2010, le nombre comprend les bénéficiaires inscrits aux versements anticipés respectivement en 2007 et en 2008 ainsi que ceux ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus.
6. Pour l'exercice 2008-2009, les données inscrites concernent l'année d'imposition 2007 alors que pour 2009-2010, elles concernent les années d'imposition 2007 et 2008.
7. Nombre de sociétés, ayant un statut régulier, inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts.
8. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la taxe de vente du Québec (TVQ).
9. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
10. En 2009-2010, plus de 53 % des pensions alimentaires ont été perçues par retenue à la source avec la collaboration de 18 145 employeurs.
11. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.
12. Les entreprises immatriculées au registre des entreprises incluent les entreprises individuelles, les sociétés de personnes et les personnes morales faisant des affaires au Québec.

Depuis l'année 2007, les règles régissant le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ont été simplifiées afin de tendre vers une meilleure équité en permettant à un plus grand nombre de familles de bénéficier du crédit d'impôt.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée est principalement attribuable à l'amélioration du crédit ainsi qu'à sa promotion auprès de la clientèle visée. En effet, Revenu Québec a participé à diverses conférences dans le but de promouvoir ce crédit d'impôt.

Au 31 mars 2010, Revenu Québec avait délivré, pour l'année d'imposition 2008, 6,1 millions d'avis de cotisation à des particuliers, dont 3,7 millions (61 %) étaient accompagnés de remboursements totalisant près de 3,5 milliards de dollars. En ce qui concerne les sociétés, il avait délivré plus de 379 000 avis de cotisation originale relatifs aux impôts, dont plus de 91 500 (24,1 %) étaient accompagnés de remboursements d'une valeur totale de 2 milliards de dollars.



De plus, Revenu Québec a transmis aux mandataires, durant l'exercice financier 2009-2010, 6,1 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 92,8 % des déclarations s'adressant aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite le traitement et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et pour Revenu Québec.

Organisation

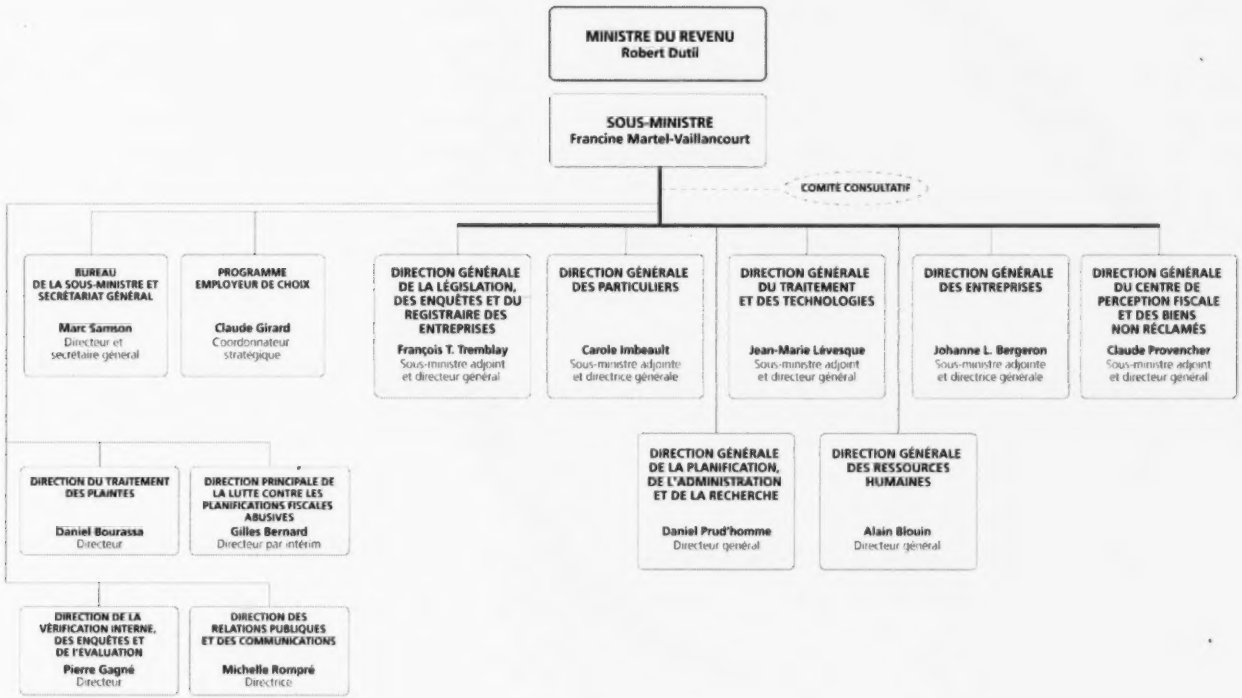
Revenu Québec est constitué de 7 directions générales ainsi que de 6 unités administratives relevant de la sous-ministre et regroupant 10 297 personnes au 31 mars 2010. L'organigramme est présenté à la page suivante.

Un comité consultatif composé de représentants de citoyens, d'entreprises ainsi que d'experts du domaine de la fiscalité et du milieu universitaire a été constitué pour qu'il donne son avis sur tout élément soumis par le ministre ou la sous-ministre du Revenu. Ainsi, il peut être amené à les conseiller sur le choix des objectifs et des indicateurs de performance et à donner son avis sur les résultats atteints. Il compte dix membres de l'externe et deux membres de l'interne, dont la sous-ministre. De même, un comité de vérification agit à titre de conseiller de la sous-ministre dans l'exercice de ses responsabilités, notamment celles relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et aux contrôles financiers. Ce comité, qui vise à évaluer les contrôles mis en place par Revenu Québec à l'égard de ses activités, est composé de la sous-ministre et de quatre membres externes n'ayant aucun lien avec Revenu Québec.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise grâce à seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions relatives aux services en ligne.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport et l'expertise de 7 790 employés permanents, de 2 507 employés occasionnels et de 176 étudiants et stagiaires au 31 mars 2010. Pendant l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a accueilli au total 703 étudiants et 224 stagiaires.

Organigramme au 31 mars 2010



Ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

Revenu Québec planifie l'affectation de ses ressources selon des objectifs d'optimisation de la gestion de la fiscalité québécoise et des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Cette section présente la répartition des ressources de Revenu Québec en 2009-2010.

Ressources humaines

La qualité des services que Revenu Québec offre à sa clientèle et à ses partenaires se distingue grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel.

Cette section présente la distribution des employés permanents et occasionnels par catégories d'emploi ainsi que l'effectif utilisé, réparti par secteurs d'activité.

Personnel permanent

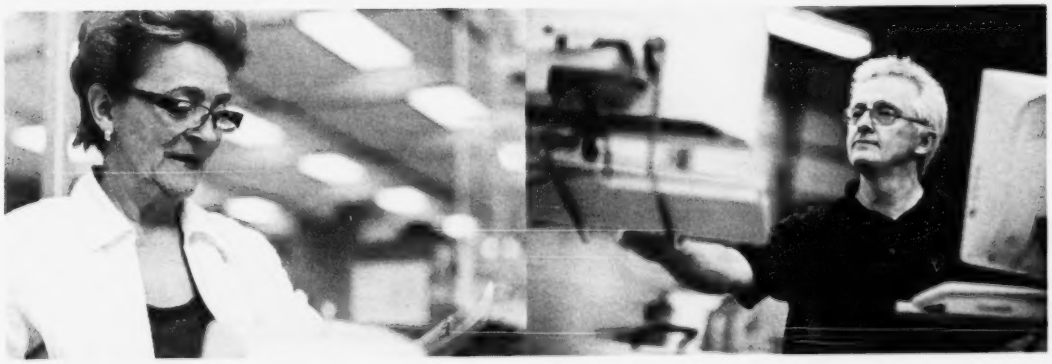
Au 31 mars 2010, Revenu Québec comptait 7 790 employés permanents, dont 59 % étaient des femmes et 41 %, des hommes. L'organisation comptait 476 cadres, dont 42 % étaient des femmes et 58 %, des hommes.

Le tableau 2 présente la distribution par catégories d'emploi du personnel permanent en poste au 31 mars 2010.

TABLEAU 2 Personnel permanent en poste au 31 mars 2010[1]

Catégories d'emploi	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Cadres	440	461	476
Professionnels	2 488	2 624	2 808
Techniciens	3 076	3 260	3 214
Employés de bureau	1 301	1 295	1 280
Ouvriers	10	10	12
Total	**7 315**	**7 650**	**7 790**

1. Les postes vacants sont exclus.



Personnel occasionnel, étudiants, stagiaires

Au 31 mars 2010, Revenu Québec comptait 2 507 employés occasionnels, dont 70 % étaient des femmes et 30 %, des hommes. Il comptait aussi 176 étudiants et stagiaires rémunérés, dont 71 % étaient des femmes et 29 %, des hommes.

Le tableau 3 présente la distribution par catégories d'emploi du personnel occasionnel, des étudiants et des stagiaires rémunérés en poste au 31 mars 2010.

TABLEAU 3 Personnel occasionnel, étudiants et stagiaires en poste au 31 mars 2010

Catégories d'emploi	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Cadres	7	7	7
Professionnels	135	169	222
Techniciens	1 172	1 070	952
Employés de bureau	1 458	1 443	1 318
Ouvriers	3	10	8
Total	**2 775**	**2 699**	**2 507**
Étudiants et stagiaires rémunérés	**51**	**115**	**176**

Effectif productif par secteurs d'activité

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2010, Revenu Québec a utilisé 9 477 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 4 présente l'effectif utilisé, réparti par secteurs d'activité, en nombre et en pourcentage, pour les trois derniers exercices.

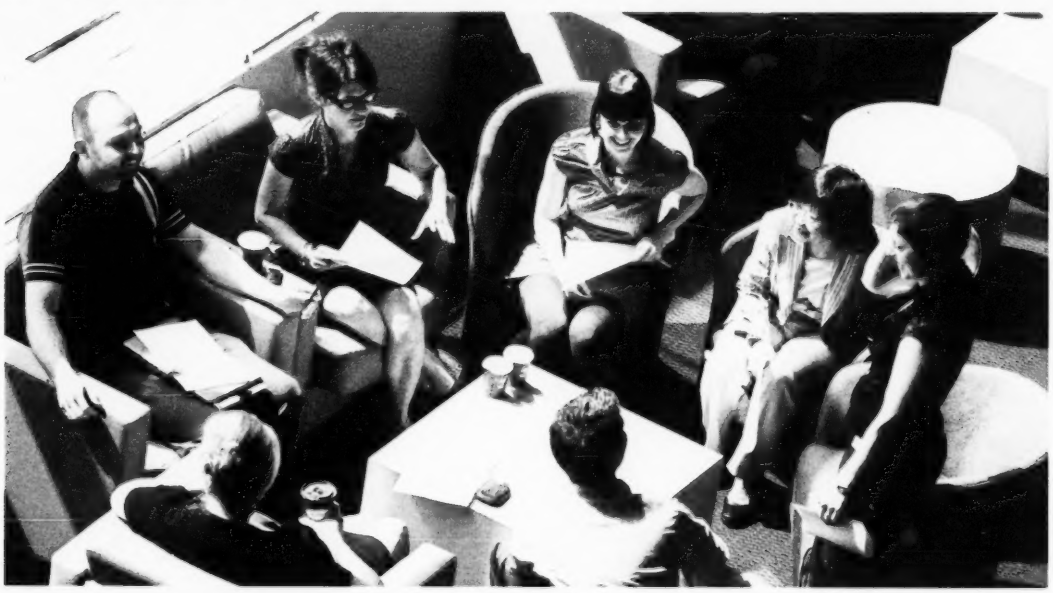
TABLEAU 4 Effectif utilisé par secteurs d'activité

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Secteurs d'activité	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**	**ETC**	**%**
Activités liées aux particuliers						
Accueil, correspondance et centre d'appels	634,2		644,0		675,5	
Traitement normalisé des déclarations	208,1		226,6		220,3	
Traitement des pensions alimentaires	460,6		456,0		452,5	
Cotisation et comptabilisation	402,4		501,0		477,6	
Contrôle fiscal	698,1		658,7		651,6	
Services administratifs et techniques	144,9		157,9		169,8	
Total partiel	**2 548,3**	**27,7**	**2 644,2**	**28,6**	**2647,3**	**27,9**
Activités liées aux entreprises						
Accueil, correspondance et centre d'appels	492,1		499,0		509,9	
Registre des entreprises	99,4		105,4		101,0	
Traitement normalisé des déclarations	89,9		92,8		81,4	
Cotisation et comptabilisation	360,8		367,8		376,0	
Contrôle fiscal	1 503,3		1 440,5		1439,9	
Services administratifs et techniques	221,8		215,4		256,0	
Total partiel	**2 767,3**	**30,1**	**2 720,9**	**29,4**	**2764,2**	**29,2**
Activités centralisées						
Oppositions et contentieux	182,3		183,3		208,0	
Politiques, législation et interprétation	109,6		110,5		105,9	
Plaintes et communications	24,9		25,2		14,0	
Biens non réclamés	56,1		57,7		59,5	
Technologies	824,6		858,1		941,5	
Recouvrement de créances	778,3		707,0		699,0	
Contrôle fiscal	507,4		521,0		555,1	
Traitement de masse	197,3		179,2		190,6	
Encaissement	124,2		126,2		124,0	
Total partiel	**2 804,7**	**30,5**	**2 768,2**	**30,0**	**2897,6**	**30,6**
Gestion de l'organisation						
Conseil	17,1		16,6		15,8	
Planification et administration centrale	362,4		376,2		394,7	
Services administratifs et techniques	278,6		285,6		302,2	
Total partiel	**658,1**	**7,2**	**678,4**	**7,3**	**712,7**	**7,5**
Encadrement	**412,3**	**4,5**	**431,0**	**4,7**	**454,9**	**4,8**
Total général	**9 190,7**	**100,0**	**9 242,7**	**100,0**	**9476,7**	**100,0**

La comparaison de l'effectif utilisé en 2009-2010 avec celui utilisé en 2008-2009 révèle une hausse totale de 234 ETC. Cette hausse s'explique principalement par une augmentation de 129,4 ETC dans les activités centralisées, plus particulièrement dans les activités Oppositions et contentieux, Technologies et Contrôle fiscal. Elle résulte notamment de la prise en charge de 49 juristes du ministère de la Justice à compter du 1er décembre 2009, de l'intensification des activités de contrôle fiscal, telles que les divulgations volontaires, la lutte contre la criminalité économique et financière à incidence fiscale, ainsi que la lutte contre les planifications fiscales abusives.

Par ailleurs, une augmentation de 43,3 ETC est également observée dans les activités liées aux entreprises, plus précisément dans les Services administratifs et techniques. Elle est attribuable à la refonte des systèmes de la TPS.

Finalement, la prise en charge de nouvelles activités à titre de centre interministériel de services partagés, des obligations gouvernementales, telle l'implantation de SGR-2, ainsi que des nouvelles règlementations en vigueur dans le secteur public expliquent l'augmentation de l'effectif affecté à la gestion de l'organisation et à l'encadrement de 58,2 ETC.



Accueil des étudiants et des stagiaires

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures avancées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre qui représente la relève. Revenu Québec met tout en œuvre pour que les étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail. Ainsi, il a accueilli 927 étudiants. Parmi eux, 310 ont travaillé au cours de l'été 2009 et 393 ont été engagés à temps partiel au cours de la session d'automne ou d'hiver. De plus, l'organisation a accueilli 213 stagiaires rémunérés et 11 stagiaires non rémunérés pendant l'exercice financier 2009-2010.

Dans le cadre du programme Jeunes explorateurs d'un jour, Revenu Québec a permis à 27 élèves des niveaux secondaire et collégial de passer une journée dans ses bureaux à Québec, à Montréal et en Montérégie. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession qui correspond à leurs intérêts.

Revenu Québec a aussi participé au programme Valorisation Jeunesse qui a donné l'occasion à 16 élèves, principalement des minorités visibles des arrondissements défavorisés de Montréal, d'occuper un emploi étudiant d'été. Ce programme, administré par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, vise à développer les réseaux d'emploi de ces jeunes afin que ces derniers deviennent des modèles positifs, contribuant ainsi à faire disparaître les manifestations d'exclusion à l'égard des minorités visibles.

Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail consistent à améliorer la qualité de vie au travail du personnel en permettant, notamment, une meilleure conciliation entre le travail et la vie personnelle.

Au 31 mars 2010, 2 025 membres du personnel avaient choisi ce régime, soit 30 de plus qu'au 31 mars 2009. Parmi, les 2 025 membres, il y a 9 cadres, 700 professionnels et 1 316 techniciens, employés de bureau et ouvriers.

Ressources financières

Le budget total de Revenu Québec a atteint 1,5 milliard de dollars en 2009-2010, incluant le budget du compte de gestion de la TPS, qui s'est établi à 144,4 millions de dollars.

Le tableau 5 en présente les principales données.

TABLEAU 5 Sommaire des écarts budgétaires et de dépense (par crédits et en milliers de dollars)

Par crédits	(En milliers de dollars)					
	2007-2008	2008-2009	2009-2010		Écarts par rapport au budget 2009-2010	Écarts de dépense par rapport à 2008-2009
	Dépenses[1]	Dépenses[2]	Dépenses[3]	Budget		
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	304 299	313 057	324 826	335 767	- 10 941	11 769
Fonctionnement	68 227	94 871	99 222	99 011	211	4 351
Amortissement – Immobilisations	2 149	2 239	2 601	2 613	- 12	362
Acquisition d'immobilisations et avances	1 800	3 578	2 581	10 774	- 8 193	- 997
Transferts	123	3 812	3 399	3 424	- 25	- 413
Affectation aux fonds spéciaux	126 023	119 449	113 870	114 184	- 314	- 5 579
Total partiel	**502 621**	**537 006**	**546 499**	**565 773**	**- 19 274**	**9 493**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	10	10	10	10	0	0
Intérêts sur remboursement	38 609	35 040	18 387	33 279	- 14 892	- 16 653
Créances douteuses[4]	668 397	797 520	800 000	800 000	0	2 480
Total partiel	**707 016**	**832 570**	**818 397**	**833 289**	**- 14 892**	**- 14 173**
Total	**1 209 637**	**1 369 576**	**1 364 896**	**1 399 062**	**- 34 166**	**- 4 680**
Crédits renouvelables[5]	**7 401**	**7 667**	**8 367**	**8 367**	**0**	**700**
Compte de gestion de la TPS	**129 156**	**132 426**	**145 752**	**144 413**	**1 339**	**13 326**
Total général	**1 346 194**	**1 509 669**	**1 519 015**	**1 551 842**	**- 32 827**	**9 346**

1. Données provenant des comptes publics 2007-2008.
2. Données provenant des comptes publics 2008-2009.
3. Les données pour 2009-2010, comptabilisées avant le 10 juillet 2010, sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
4. La dépense pour créances douteuses permet de comptabiliser les pertes subies par l'État pour les créances qui ne peuvent pas être recouvrées et qui doivent être annulées à la suite d'une faillite ou radiées après l'épuisement des recours effectués pour les recevoir. La valeur pour 2009-2010 découle d'une évaluation préliminaire.
5. La Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81) prévoit que les honoraires, les intérêts et les autres sommes perçus par Revenu Québec en application de cette loi sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'exercice financier au cours duquel ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Dépenses et budget

Les dépenses se sont élevées à 1 519 millions de dollars. L'écart de 32,8 millions de dollars entre les dépenses et le budget du programme d'administration fiscale en 2009-2010 s'explique par une non-utilisation de 14,9 millions de dollars du budget d'intérêts sur remboursement en crédits permanents et de 19,3 millions de dollars de crédits votés. Ainsi, les dépenses réelles ont été moindres que prévu de 10,9 millions de dollars pour la rémunération et de 8,2 millions de dollars pour l'acquisition d'immobilisations et les avances.

La dépense liée à l'administration de la TPS s'est chiffrée à 145,8 millions de dollars par rapport à une prévision de 144,4 millions de dollars. L'écart de 1,3 million de dollars est principalement dû à l'augmentation des efforts déployés pour cette activité par rapport à la planification initiale.

Dépenses 2009-2010 et exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 9,5 millions de dollars. Cet écart s'explique, en grande partie, par

- l'augmentation des dépenses de rémunération (11,8 millions de dollars), principalement attribuable à l'indexation de 2 % des échelles salariales ainsi qu'aux avancements d'échelon et à la hausse de la masse salariale à la suite du règlement concernant la classification de certains corps d'emploi;
- l'augmentation des dépenses de fonctionnement (4,4 millions de dollars), principalement due à la hausse des contrats de nature technique;
- la diminution de l'affectation aux fonds spéciaux (- 5,6 millions de dollars), qui s'explique en grande partie par une diminution des sommes versées à la direction responsable du recouvrement des créances fiscales. Ces fonds sont autofinancés presque entièrement par les activités de cette direction.

En ce qui concerne les crédits permanents, les dépenses ont diminué de 14,2 millions de dollars. Cet écart est principalement dû à une baisse de 16,7 millions de dollars de la dépense d'intérêts sur remboursement.

Il est à noter que l'administration provisoire des biens non réclamés a généré des dépenses de 8,4 millions de dollars en 2009-2010.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a connu une hausse de 13,3 millions de dollars. Cette hausse est attribuable à l'augmentation des efforts déployés pour cette activité ainsi qu'à certains rajustements salariaux.

Fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds gère, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et rend compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus occasionnés à cette fin.

Revenu Québec a la responsabilité des quatre fonds spéciaux suivants : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services. Les sommaires des revenus et des dépenses pour chacun de ces fonds sont présentés à l'annexe 4 du présent rapport.

Compensation financière pour l'administration de la TPS

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts afférents à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités administratives pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS sur le territoire québécois.

Le tableau 6 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois.

TABLEAU 6 Compensation financière – TPS

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Salaire moyen (en dollars)	49 607	50 179	52 037
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	3 014	3 021	3 154
Années-personnes (TPS seulement)	1 477	1 480	1 545
Compensation financière (en milliers de dollars)[1]	129 156	132 426	145 752
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	588 489	601 742	613 505

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges. Par ailleurs, les compensations financières 2008-2009 et 2009-2010 incluent une somme de 1,53 million de dollars et de 3,85 millions de dollars respectivement pour les rajustements salariaux rétroactifs au 10 août 1998 et relatifs à une décision arbitrale ainsi qu'aux ententes pour les emplois à caractère fiscal.
2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

En 2009-2010, la compensation financière s'est établie à 145,7 millions de dollars. Elle est donc en hausse de 13,3 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des efforts déployés pour cette activité ainsi qu'à certains rajustements salariaux.

Ressources immobilières et matérielles

L'administration des ressources immobilières consiste à assurer la gestion immobilière, l'exploitation et l'aménagement des 36 bureaux (dont l'un est situé à Toronto) et entrepôts de Revenu Québec, ce qui représente près de 251 000 mètres carrés et 9 000 postes de travail. La sécurité physique de ces bureaux et entrepôts est assurée par un contrôle des accès. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie, offrant ainsi au personnel un environnement de travail productif.

L'administration des ressources matérielles consiste à assurer l'acquisition de biens et de services. En 2009-2010, 770 contrats d'acquisition de services et 537 contrats d'approvisionnement ont été signés.

Ressources informationnelles

L'exercice 2009-2010 a été une période cruciale pour Revenu Québec. En effet, il a engagé les travaux pour faire de la prestation électronique de services le moyen de communication privilégié pour traiter avec la clientèle.

Les ressources informationnelles occupent une place très importante dans tous les aspects opérationnels de Revenu Québec. En effet, l'apport technologique lui permet d'être efficient et efficace dans la prestation de ses services, plus particulièrement ceux qu'il offre en ligne, ainsi que dans le traitement à grand volume. Revenu Québec assure l'évolution de ses actifs en ressources informationnelles dans le respect de ses orientations stratégiques et de celles du gouvernement.

Revenu Québec s'est doté d'outils très rigoureux de planification et de suivi qui assurent une gestion saine et concertée des investissements en technologies de l'information. En plus des politiques et des directives régissant la gestion de ces ressources, il a mis sur pied un comité des priorités pour déterminer les nouveaux projets à inscrire dans le plan annuel d'investissement en technologies de l'information.

Revenu Québec dispose d'un parc informatique constitué de plus de 21 000 biens matériels, tels des micro-ordinateurs, des serveurs, des équipements de stockage et des imprimantes, ainsi que de plus de 120 systèmes. Ces ressources informationnelles sont mises à la disposition de quelque 11 000 personnes en période de pointe.

L'envergure du parc informatique de Revenu Québec exige des investissements importants destinés à entretenir et à développer les ressources informationnelles dans un contexte d'évolution rapide des technologies.

Pour l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a réalisé plusieurs projets de développement informatique pour le compte d'autres ministères et organismes. Il a également lancé les projets de développement suivants :

- mise en place des mesures découlant des discours sur le budget;
- refonte des systèmes de l'impôt des particuliers;
- mise en place de projets spéciaux de lutte contre l'évasion fiscale, incluant le projet Attestation du ministère du Revenu;
- développement de projets liés au gouvernement en ligne, notamment le projet Mon dossier en ligne;
- actualisation de la sécurité informatique et consolidation des environnements désuets;
- réalisation de travaux de maintien des infrastructures réseau et de télécommunications.

Partie 2

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis

Enjeu 1
L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

ORIENTATION 1	Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.
AXE D'INTERVENTION 1.1	Prestation électronique de services.

Prestation électronique de services

OBJECTIF 1.1.1 Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Poursuivre la mise en place de projets porteurs de la prestation électronique de services, tels que Modernisation et intégration du registre des entreprises à Revenu Québec (MIRE) et Mon dossier en ligne.	Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	– Services informationnels : 94 %. – Services de gestion des dossiers : 71 %. – Services transactionnels : 61 %.
Imposer l'obligation de transmettre les déclarations par voie électronique aux		Les travaux de développement des services en ligne permettant aux entreprises assujetties à ces obligations de transmettre électroniquement leurs déclarations sont en cours de réalisation.
– sociétés dont le revenu annuel brut dépasse 1 million de dollars;	Implantation en juin 2010.	
– employeurs produisant plus de 50 relevés d'une même catégorie;	Implantation en janvier 2011.	
– mandataires ayant des fréquences de remise de taxes mensuelles ou trimestrielles.	Implantation en juillet 2010.	

Revenu Québec vise à offrir à sa clientèle une large gamme de services en ligne facilitant ses démarches afin de remplir ses obligations fiscales et pour obtenir des services. L'indicateur sur la proportion des produits et services accessibles par voie électronique mesure le pourcentage des produits et services de

Revenu Québec accessibles par Internet. La proportion de ces produits et services est présentée selon trois volets :

- les services informationnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'obtenir toute l'information nécessaire pour qu'ils s'acquittent adéquatement de leurs obligations ou obtiennent tous les crédits et autres sommes auxquels ils ont droit;
- les services de gestion des dossiers, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de consulter les données inscrites dans leur dossier et, dans certains cas, de les modifier. Le service en ligne Changement d'adresse est un exemple de ce type de service;
- les services transactionnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de transmettre les documents requis pour qu'ils s'acquittent d'une obligation ou formulent une demande en ligne.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a effectué une refonte majeure de son site Internet et a implanté les nouveaux services en ligne suivants :

- l'espace Mon dossier en ligne, qui offre plusieurs services, notamment
  - la consultation des données fiscales, qui permet aux citoyens de prendre connaissance des renseignements inscrits dans leur dossier fiscal;
  - le téléchargement des données fiscales, qui permet aux citoyens utilisant un logiciel d'impôt pour produire leur déclaration de revenus de télécharger les données fiscales disponibles et de les exploiter pour simplifier la préparation de leur déclaration.
- la déclaration modificative du Registraire des entreprises;
- un outil de calcul permettant au citoyen d'estimer lui-même le montant du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

OBJECTIF 1.1.2	Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Améliorer l'accès aux services en ligne ainsi que leurs conditions d'utilisation, notamment par la simplification et l'allégement des processus d'authentification et de procuration.	Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services. Cible : D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 %.	Augmentation de 6,9 % (voir détails au tableau 7).
Promouvoir l'inscription aux services en ligne et inciter les citoyens et les entreprises à utiliser ces services.		Revenu Québec a réalisé des activités de sensibilisation s'adressant plus particulièrement aux citoyens afin de les inciter à utiliser le service de transmission électronique de la déclaration de revenus et à s'inscrire au dépôt direct. Il a aussi participé à des salons et à des congrès afin de promouvoir l'utilisation des services en ligne.

Revenu Québec privilégie l'utilisation des services en ligne pour communiquer avec les citoyens et les entreprises. C'est pourquoi il a réalisé différentes actions visant l'amélioration de la qualité, de la convivialité et de la disponibilité des services existants. Il a également eu recours à des activités de promotion et de sensibilisation. Il a ainsi implanté, avec la collaboration des Caisses Desjardins, un service d'échanges

d'information qui permet maintenant aux citoyens de s'inscrire au dépôt direct au moyen des services bancaires en ligne de Desjardins (Accès D).

Le tableau ci-dessous présente la croissance de l'utilisation des principaux services en ligne par les particuliers et les entreprises.

TABLEAU 7 Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services

Services	Proportion des services en ligne		Variation du taux d'utilisation des services en ligne
Particuliers	**2008-2009**	**2009-2010**	
ImpôtNet Québec	46,1 %	52,1 %	13,0 %
Paiements électroniques (particuliers)	9,6 %	10,6 %	10,4 %
Dépôt direct (particuliers)	48,0 %	48,7 %	1,5 %
Total des transactions (particuliers)	**40,7 %**	**42,8 %**	**5,2 %**
Entreprises			
Inscription aux fichiers de Revenu Québec	12,2 %	14,2 %	16,4 %
Déclaration de taxes (TPS/TVQ)	14,8 %	16,6 %	12,2 %
Déclaration d'autres taxes	11,0 %	13,0 %	18,2 %
Déclarations de retenues à la source	45,8 %	48,5 %	6,0 %
Déclaration de revenus des sociétés	4,9 %	6,7 %	36,7 %
Déclaration annuelle (Registraire des entreprises)	52,4 %	67,0 %	27,9 %
Déclaration modificative (Registraire des entreprises)	s. o.	25,6 %	s. o.
Dépôt direct (entreprises)	17,2 %	18,4 %	7,0 %
Paiements électroniques (entreprises)	25,0 %	27,7 %	10,8 %
Total des transactions (entreprises)	**26,5 %**	**29,3 %**	**10,6 %**
Total des transactions (particuliers et entreprises)	**34,6 %**	**37,0 %**	**6,9 %**

Le taux d'utilisation des principaux services en ligne est passé de 34,6 % en 2008-2009 à 37 % en 2009-2010, ce qui représente une hausse de 6,9 %.

Plusieurs mesures en voie de réalisation auront des effets en 2010-2011 et en 2011-2012. Le taux de croissance plutôt faible de l'utilisation des services en ligne en 2009-2010 sera réajusté en 2010-2011 en tenant compte des efforts déployés, notamment

- l'introduction des nouvelles obligations de transmission électronique, annoncées pour 2010-2011 et 2011-2012, qui aura une incidence sur l'augmentation de l'utilisation des services en ligne offerts par Revenu Québec;
- les nouveaux services en ligne qui découleront des projets de développement en cours, dont le projet Modernisation et intégration du registre des entreprises à Revenu Québec et le projet de simplification et d'allégement des processus d'authentification et de procuration;
- les activités de sensibilisation effectuées auprès des citoyens et des entreprises qui visent à mieux faire connaître les services en ligne afin d'en promouvoir l'utilisation.

OBJECTIF 1.1.3	Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Établir des relations d'affaires avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services.	Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.	100 %.
Poursuivre le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour le développement conjoint de services électroniques.		Les échanges avec l'ARC se sont poursuivis afin d'optimiser et d'harmoniser les façons de faire pour qu'un meilleur service à la clientèle soit offert, entre autres en ce qui concerne la gestion des représentants et l'obligation de transmettre électroniquement des déclarations de taxes et de revenus des sociétés ainsi que des relevés.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a mis en place des moyens pour s'assurer que tous les projets soumis pour approbation aux autorités fassent l'objet d'une évaluation sur la pertinence d'avoir recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions. Les projets potentiels relatifs au plan d'investissement 2010-2011 ont tous fait l'objet d'une évaluation en ce sens.

Qualité des services

ORIENTATION 1	Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.
AXE D'INTERVENTION 1.2	Qualité des services.

Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et satisfaction de la clientèle

OBJECTIF 1.2.1	Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Compléter la révision de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* avec la prestation électronique de services en toile de fond.	Cibles de la déclaration atteintes ou dépassées. Cible : Atteindre 100 % des cibles chaque année.	Les 17 cibles mesurables de la déclaration de services sont atteintes et, pour la plupart, dépassées.
Exercer un suivi rigoureux du respect de ses engagements.		Revenu Québec s'est doté d'un tableau de bord organisationnel afin d'assurer un suivi rigoureux de sa performance.

En 2009-2010, Revenu Québec a revu l'ensemble de ses engagements et adopté une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

La partie 3 du présent rapport expose en détail chacun des engagements avec les résultats réalisés.

OBJECTIF 1.2.2	S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Réaliser le sondage sur les attentes et la satisfaction des citoyens et des entreprises envers les services de Revenu Québec.	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services. Cible : 75 %.	Le résultat du sondage sera disponible au cours du prochain exercice.

Le sondage sur les attentes et la satisfaction de la clientèle des particuliers et des entreprises est en cours de réalisation de façon à poursuivre la série de sondages grand public produits tous les trois ans, depuis l'année 2000. À cet effet, la mise à jour du questionnaire a été réalisée au cours de l'automne 2009 avec la collaboration de toutes les directions générales. La collecte des données a été confiée à une firme externe en mars 2010. L'analyse et la production d'un rapport final seront effectuées au cours de l'été 2010. Les résultats pourront ensuite être comparés à ceux obtenus lors des consultations précédentes. Les derniers résultats produits remontent à 2006, où 78,6 % des particuliers et 74,4 % des entreprises se disaient globalement satisfaits ou très satisfaits des services offerts par Revenu Québec.

Modernisation des services

Registraire des entreprises

OBJECTIF 1.2.3	Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Registraire des entreprises : assurer l'avancement du projet de modernisation des systèmes du Registraire des entreprises et la mise en place d'un traitement accéléré des dossiers.	Réduction des délais de service. Cible : D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.	Au 31 mars 2010, le délai de service moyen pour l'ensemble des services offerts par le Registraire des entreprises est de 9,4 jours, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à l'exercice précédent (diminution de 43,4 % du délai de service moyen qui était de 16,6 jours au 31 mars 2009).
Contrôler l'inventaire des dossiers du Registraire des entreprises.	Âge moyen des inventaires au registre des entreprises. Cible : Réduire à 45 jours l'âge moyen des inventaires.	Au 31 mars 2010, l'âge moyen des inventaires est de 14 jours.

Le traitement des déclarations annuelles et modificatives a été amélioré grâce à un recours accru aux nouvelles technologies. De plus, des améliorations concernant la déclaration de renseignements au registre des entreprises ont été apportées aux formulaires de déclaration de revenus et ont considérablement simplifié le processus de traitement.

Il convient également de noter que le projet de modernisation des systèmes suit son cours selon la planification établie. Au cours de l'année 2010-2011, la réalisation de ce projet soutenant l'offre de service du Registraire des entreprises permettra aux entreprises d'interagir en ligne avec le Registraire pour la quasi-totalité des situations. Grâce à ce projet, le nombre de documents transmis sur support papier diminuera, ce qui améliorera nettement les délais de service.

Administration des biens non réclamés

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Biens non réclamés : améliorer le traitement des dossiers de produits financiers non réclamés et intensifier les recherches d'ayants droit.	Actions réalisées pour améliorer les services.	L'implantation de nouveaux processus a été amorcée permettant d'améliorer le traitement des dossiers relatifs aux produits financiers non réclamés.
Porter une attention particulière au paiement des réclamations de soldes de successions non réclamées.	Paiements effectués dans les délais prescrits. Cible : Délai de 90 jours lorsque les ayants droit se sont conformés aux exigences.	100 % des réclamations ont été payées dans le délai.

Revenu Québec est responsable de l'administration provisoire des biens non réclamés. Il répond de l'administration et de la liquidation de produits financiers et de successions non réclamés ainsi que de biens provenant des sociétés dissoutes et de biens sans maître, c'est-à-dire les biens dont les propriétaires ou les héritiers demeurent inconnus ou introuvables. Lorsqu'il reçoit les biens non réclamés des détenteurs,

Revenu Québec informe la population qu'il en est maintenant l'administrateur provisoire au moyen d'un avis publié dans des journaux diffusés au Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il maintient un registre des biens non réclamés accessible dans son site Internet. Revenu Québec garantit la remise de ces biens à leurs propriétaires ou ayants droit qui se manifestent dans les délais prévus. À défaut de leur remettre ces biens, Revenu Québec verse le reliquat au Fonds consolidé du revenu pour que le ministre des Finances le verse au Fonds des générations. Un ayant droit peut récupérer son bien sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, pour lesquelles la période de réclamation est limitée à dix ans à partir de l'ouverture du droit.

Le tableau 8 présente le nombre de nouveaux dossiers reçus concernant les successions et d'autres biens non réclamés pour les deux derniers exercices. Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise en charge d'une succession non réclamée, le temps de traitement est d'environ trois ans. Si les actifs sont difficiles à liquider, s'il y a un litige dans le dossier ou si des documents sont manquants, le traitement peut être plus long.

TABLEAU 8 Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés reçus

	2008-2009	2009-2010
Successions non réclamées	3 058	5 354
Successions de personnes inaptes décédées	102	69
Sociétés dissoutes	266	256
Propriétaires inconnus ou introuvables	131	88
Total des dossiers reçus	**3 557**	**5 767**

Le tableau 9 présente le nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés ayant été reçu pour chacun des deux derniers exercices. La fluctuation d'un exercice à l'autre dépend aussi bien des activités d'inspection réalisées par Revenu Québec et du nombre de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs que du nombre de nouveaux détenteurs remettant des produits financiers non réclamés. Des actions ont été menées pour améliorer la gestion des biens non réclamés et effectuer davantage de recherches des propriétaires et ayants droit de produits financiers non réclamés. Ces produits financiers pourront ainsi être remis à leurs propriétaires ou ayants droit.

TABLEAU 9 Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs

	2008-2009	2009-2010
Produits financiers non réclamés	125 958 Valeur : 19,5 millions de dollars	124 157 Valeur : 25,4 millions de dollars

Le tableau 10 présente le nombre de remises aux ayants droit de successions et de produits financiers non réclamés ainsi que le montant représenté par celles-ci pour chacun des deux derniers exercices. Des efforts ont été déployés pour effectuer davantage de recherches des ayants droit de successions non réclamées. Le délai dans lequel les ayants droit recevront le paiement de leur réclamation d'un solde de succession non réclamée lorsqu'ils ont rempli toutes les exigences est fixé à 90 jours.

TABLEAU 10 Nombre et montant des remises aux ayants droit

	2008-2009	2009-2010
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	141	94
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une réclamation par un propriétaire ou un ayant droit	10 054	7 528
Montant total des sommes remises[1]	10 750 000 $	7 560 000 $

1. Ce montant exclut les remises à l'État.

Administration des pensions alimentaires

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Pensions alimentaires : amorcer les travaux de révision des processus et des systèmes de traitement des dossiers de pensions alimentaires.	Actions mises en œuvre pour améliorer les services.	– La révision des processus et du système de traitement des dossiers de pensions alimentaires est commencée. – La révision du relevé de compte des pensions alimentaires est commencée.

Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier se situe à 80 % en 2009-2010, soit une augmentation d'un point par rapport à 2008-2009. L'objectif du programme, qui est d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien, a ainsi été respecté. Le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus sur la base des sommes facturées et versées a été de 98,5 %. En conséquence, le programme a versé 483,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire, ce qui représente une hausse de près de 1 % comparativement à l'exercice précédent. Ainsi, les créanciers ont reçu une somme totale de 464,4 millions de dollars. De plus, une somme de 19,3 millions de dollars a été acheminée au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Dans le but de moderniser sa prestation de services et de maintenir la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, Revenu Québec effectue la révision des processus et du système de traitement des dossiers relatifs aux pensions alimentaires. Ainsi, au cours de l'exercice 2009-2010, la première étape de cette révision, soit l'élaboration du plan d'affaires, a été réalisée.

De plus, Revenu Québec a apporté les premières améliorations prévues au relevé de compte transmis à la clientèle des pensions alimentaires en 2009-2010.

Une enquête de Statistique Canada[2], effectuée en novembre 2009, confirme la place enviable du Québec en ce qui concerne l'administration du programme de perception des pensions alimentaires. Ainsi, au cours de l'exercice 2008-2009, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié de 54 % à 67 % pour les neuf autres provinces et territoires étudiés. Au Québec, ce pourcentage était de 79 % pour cette même période, ce qui est supérieur de 12 points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché.

2. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires, 2008-2009* (novembre 2009).

Simplification de l'administration de la fiscalité

OBJECTIF 1.2.4	Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allégements réglementaires et administratifs.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Poursuivre le projet de mise en œuvre de l'encaissement pour la Commission de la santé et de la sécurité du travail des versements périodiques des employeurs.	Pourcentage des mesures réalisées. Cible : D'ici 2012, réaliser 100 % des mesures du plan d'action gouvernemental relatives à Revenu Québec.	Les premiers encaissements des cotisations des employeurs par Revenu Québec au nom de la CSST sont prévus pour janvier 2011.
Évaluer les possibilités d'alléger les obligations des petits employeurs en ce qui concerne les retenues à la source et la taxe sur le carburant.		– Une analyse de faisabilité visant à simplifier les obligations des petits employeurs en matière de retenues à la source est en cours. – Le projet d'allégement en matière de taxe sur le carburant se poursuit.
Promouvoir les mesures d'allégement réglementaire auprès des entreprises.		L'ensemble des actions prévues dans le plan de communication a été réalisé. Plus de 370 000 communications ont été envoyées aux mandataires.

Depuis plus de dix ans, le gouvernement du Québec s'est doté d'une politique d'allégement réglementaire et administratif dans le but de réduire les obligations des entreprises et de favoriser la création d'emplois et, par conséquent, d'augmenter les retombées socioéconomiques qui s'ensuivent pour l'ensemble de la population. Ainsi, Revenu Québec collabore avec le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable du ministère du Conseil exécutif pour atteindre l'objectif gouvernemental de réduction de 20 % du coût des formalités imposées aux entreprises et participera à la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2010-2013.

Les mesures d'allégement implantées par Revenu Québec permettent à certaines entreprises de réduire de 2,5 millions le nombre de remises, pour des économies annuelles de 36 millions de dollars. Ainsi, depuis l'implantation des mesures du budget 2007-2008,

- près de 123 000 entreprises peuvent réduire le nombre de leurs déclarations de taxes (TPS et TVQ) de quatre à une seule par année, et 43 000 parmi celles-ci peuvent aussi réduire le nombre de leurs versements de quatre à un;
- près de 17 000 entreprises n'ont plus qu'une seule remise de retenues à la source et de cotisations de l'employeur à faire par année, et 52 000 autres peuvent verser leurs retenues à la source et leurs cotisations de l'employeur trimestriellement plutôt que mensuellement;
- près de 45 000 entreprises n'ont plus d'acomptes provisionnels d'impôt à verser en cours d'année, et 120 000 autres peuvent verser des acomptes trimestriels plutôt que mensuels;
- près de 22 000 particuliers en affaires n'ont plus à verser d'acomptes provisionnels d'impôt en cours d'année.

Promotion des mesures en matière d'allégement

C'est sous le thème « L'allégement administratif pour les entreprises, ça simplifie la vie! » que Revenu Québec a fait, en 2009, la promotion des mesures d'allégement du budget 2007-2008. Pour inciter la clientèle à se prévaloir de ces mesures, il a utilisé plusieurs outils de communication, dont la mise en ligne d'une nouvelle sous-section dans la section Entreprises de son site Internet, l'envoi de 370 000 communications aux entreprises visées, aux professionnels en fiscalité et aux associations professionnelles ainsi que la diffusion d'un article dans le bulletin d'information *Nouvelles fiscales*.

Projet CSST

Revenu Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) collaborent afin de permettre aux employeurs d'effectuer en un seul geste leurs paiements à ces deux intervenants gouvernementaux. Ainsi, à compter de janvier 2011, Revenu Québec encaissera les cotisations des employeurs au nom de la CSST en même temps que les autres versements.

Pour mener à bien ce projet, Revenu Québec a mis sur pied un comité sur la gestion du changement qui est responsable des communications internes et externes, de la formation et de l'organisation du travail. Les travaux du comité se déroulent selon l'échéancier établi.

Allégement des obligations des petits employeurs

Revenu Québec a commencé l'analyse de la simplification des obligations des petits employeurs en matière de retenues à la source. Les petits employeurs sont ceux qui n'exploitent pas une entreprise. De plus, le projet d'allégement réglementaire et administratif en matière de taxe sur les carburants s'est poursuivi. Certaines propositions font l'objet d'un examen plus détaillé. Des recommandations à l'égard de ces deux projets sont attendues au cours de la prochaine année.

Autres mesures implantées

Pour ce qui est de l'inscription aux fichiers de Revenu Québec, des efforts de simplification significatifs sont déployés. En effet, depuis avril 2009, un seul formulaire remplace les deux formulaires et les deux guides d'accompagnement auparavant nécessaires à cette inscription.

De plus, les formalités relatives à la déclaration annuelle que les entreprises doivent transmettre au Registraire des entreprises ont été simplifiées. En l'absence de changements, les entreprises n'ont effectivement plus qu'une seule case à cocher dans la déclaration de revenus, alors qu'elles devaient auparavant remplir une déclaration annuelle. Au cours de 2010-2011, le Registraire des entreprises continuera à simplifier les obligations des entreprises, notamment par le lancement d'une nouvelle plateforme transactionnelle dans Internet.

Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit

ORIENTATION 1	Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.
AXE D'INTERVENTION 1.3	Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit.

OBJECTIF 1.3.1	Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Concevoir et mettre en œuvre une stratégie d'information à l'égard des différents crédits d'impôt et de taxes.	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.	– Amélioration des sections d'intérêt dans le site Internet de Revenu Québec. – Conception et mise en ligne d'outils d'aide pour la clientèle.
	Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.	Élaboration d'une stratégie d'information afin de mieux renseigner les entreprises sur les crédits d'impôt et de taxes.
Moderniser le système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.		Analyse préliminaire réalisée. Nouveau système de versements anticipés : – architecture détaillée réalisée; – développement du système en cours.

En ce qui a trait à la modernisation du système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, les travaux de mise en œuvre d'une solution adaptée aux orientations de développement d'un gouvernement en ligne se poursuivent. Une première livraison de la nouvelle solution d'affaires a été réalisée. Celle-ci facilite la consultation et la mise à jour des informations relatives aux résidences pour personnes âgées. Cette première livraison comprend également des travaux visant à réviser et à améliorer le site Internet de Revenu Québec, de sorte que l'information soit facile à repérer et à comprendre et que le processus de demande du crédit ainsi que les principales règles à suivre pour remplir la demande soient précis. Ainsi, il sera plus aisé pour les personnes âgées d'obtenir les crédits auxquels elles ont droit.

Revenu Québec a également élaboré une stratégie d'information afin de mieux renseigner les entreprises sur les crédits d'impôt et les crédits de taxes. Cette stratégie d'information comprend l'actualisation de la documentation sur les différents crédits d'impôt et de taxes ainsi que la diffusion de cette documentation.

Elle vise à soutenir la clientèle lors d'une demande de crédit afin que cette dernière présente un dossier complet.

Des précisions sur chaque crédit d'impôt, notamment la liste des documents nécessaires lors d'une demande de crédit d'impôt, seront publiées dans le site Internet de Revenu Québec au cours du mois de mai 2010.

Administration des programmes sociofiscaux

Une partie des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires.

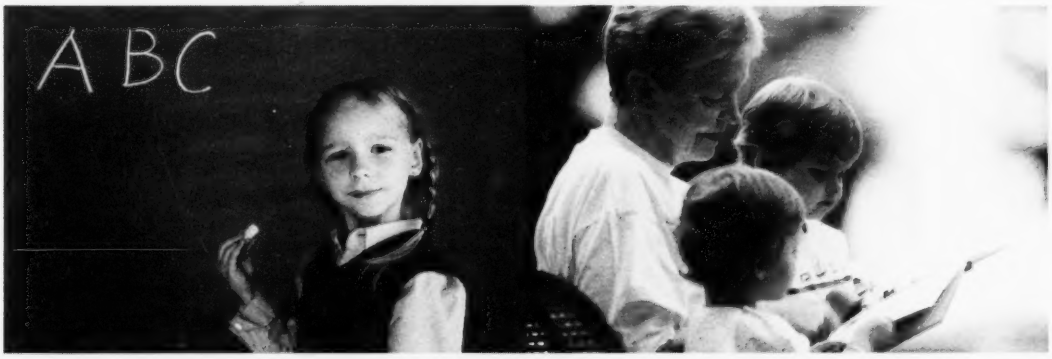
TABLEAU 11 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires

	En millions de dollars			En pourcentage
Programme	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**	**Variation 2009-2010/2008-2009**
Pensions alimentaires[1]	469,7	479,3	483,7	0,9 %
Crédit pour frais de garde d'enfants[2, 3]	165,9	172,8	199,5	15,5 %
Prime au travail[2, 4]	355,6	352,2	348,6	- 1,0 %
Allocation-logement	81,6	76,4	73,1	- 4,3 %
Remboursement d'impôts fonciers[2]	268,3	278,6	291,0	4,5 %
Crédit pour TVQ[3]	495,8	502,0	504,1	0,4 %
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2, 4, 5]	106,8	157,0	204,4	30,2 %
Incitatif québécois à l'épargne-études[6]	s. o.	14,9	43,1	189,3 %
Total	**1 943,7**	**2 033,2**	**2 147,5**	**5,6 %**

1. Les montants comprennent les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ils excluent les remboursements aux débiteurs de 7,6 millions pour 2007-2008, de 8,6 millions pour 2008-2009 et de 9,1 millions pour 2009-2010.
2. Les données pour les années d'imposition 2006, 2007 et 2008 sont comptabilisées respectivement dans les exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010.
3. Pour l'exercice 2009-2010, les montants ont été rajustés pour inclure certains bénéficiaires qui n'avaient pas été pris en compte dans les rapports précédents. Les exercices 2007-2008 et 2008-2009 ont été modifiés afin d'assurer la cohérence.
4. Les sommes comptabilisées incluent les versements anticipés et ceux demandés dans la déclaration de revenus.
5. Depuis l'année d'imposition 2007, les sommes sont versées aux bénéficiaires pour l'année visée par Revenu Québec. Au cours des années antérieures, les sommes étaient versées par les services de paie Desjardins, qui agissaient à titre de mandataires de Revenu Québec, uniquement sous forme de versements anticipés.
6. Pour l'exercice 2008-2009, les données inscrites concernent l'année d'imposition 2007, alors que pour 2009-2010, elles concernent les années d'imposition 2007 et 2008.

En 2009-2010, plus de 2,1 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 5,6 % de plus qu'en 2008-2009.

L'incitatif québécois à l'épargne-études (IQEE) est une mesure sociofiscale qui encourage les familles québécoises à épargner pour les études de leurs enfants et de leurs petits-enfants, dès leur premier âge. Il prend la forme d'un crédit d'impôt remboursable qui est versé directement dans un régime enregistré d'épargne-études (REEE) ouvert dans une institution financière ou chez tout autre fournisseur de REEE qui offre l'IQEE. En moins de trois ans, une trentaine de partenaires offrant des REEE ont convenu de participer à l'IQEE. À ce jour, la quasi-totalité des fournisseurs majeurs de REEE (institutions financières et fondations) y participe.



De plus, Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée depuis l'année d'imposition 2007, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail depuis l'année d'imposition 2005. Le tableau 12 présente les sommes versées par anticipation dans le cadre de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux pour les trois dernières années.

TABLEAU 12 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

	En millions de dollars		
Programme	**2007**	**2008**	**2009**
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée	143,2	185,0	195,7
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	11,9	19,2	54,0
Prime au travail	21,0	14,5	10,8
Total	**176,1**	**218,7**	**260,5**

Enjeu 2
Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics

ORIENTATION 2	Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.
AXE D'INTERVENTION 2.1	Soutien de l'autocotisation.

Recettes et remboursements

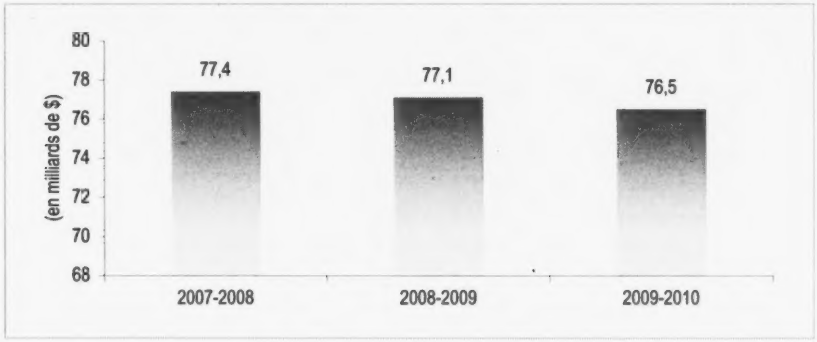
Les résultats financiers présentés dans cette section sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Les recettes

En 2009-2010, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 76,5 milliards de dollars, comparativement à 77,1 milliards de dollars en 2008-2009, ce qui représente une baisse de 549 millions de dollars, soit 0,7 %. Les recettes relatives à l'impôt sur le revenu des particuliers, à l'impôt sur le revenu des sociétés de même qu'à la TVQ expliquent en grande partie cette diminution, qui est toutefois atténuée par une augmentation des recettes extrabudgétaires de 458 millions de dollars.

Le graphique 1 illustre la variation des recettes totales au cours des trois derniers exercices.

GRAPHIQUE 1 Évolution des recettes



Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la TPS et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et au Régime québécois d'assurance parentale.

Le tableau 13 donne le détail des recettes fiscales et extrabudgétaires.

TABLEAU 13 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Recettes fiscales			
Impôts sur les revenus et les biens			
Particuliers	24 919,0	25 022,4	24 548,5
Sociétés	6 999,9	6 721,1	6 640,9
Total partiel	**31 918,9**	**31 743,5**	**31 189,4**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	16 528,6	16 915,6	16 447,2
Taxe sur les carburants	1 818,4	1 765,1	1 769,6
Impôt sur le tabac	636,5	610,1	667,5
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	421,2	442,1	433,4
Total partiel	**19 404,7**	**19 732,9**	**19 317,7**
Droits et permis			
Opérations forestières	8,5	2,4	4,3
Autres	43,5	93,5	54,2
Total partiel	**52,0**	**95,9**	**58,5**
Total des recettes fiscales	**51 375,6**	**51 572,3**	**50 565,6**
Recettes extrabudgétaires			
Taxe sur les produits et services (TPS)	8 252,8	7 216,4	7 213,9
Régime de rentes du Québec	9 563,8	9 841,3	10 047,4
Fonds des services de santé	5 421,7	5 546,3	5 629,8
Fonds des pensions alimentaires	519,5	490,8	495,4
Fonds de l'assurance médicaments	681,5	751,1	777,8
Régime québécois d'assurance parentale	1 245,9	1 366,2	1 481,5
Fonds spécial olympique[1]	43,0	s. o.	s. o.
Commission des normes du travail	54,9	58,4	59,5
Agence métropolitaine de transport	51,7	50,6	49,1
Fonds de développement du sport et de l'activité physique[2]	30,0	30,0	30,0
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie[3]	20,0	20,0	20,0
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	22,1	24,8	25,9
Fonds de partenariat touristique	61,3	65,2	61,5
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	23,4	27,1	22,7
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	11,1	10,3	5,1
Fonds du patrimoine culturel québécois[2]	10,0	10,0	10,0
Fonds pour le développement des jeunes enfants[4]	s. o.	s. o.	15,0
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés[4]	s. o.	s. o.	15,0
Taxe municipale pour le 911[5]	s. o.	s. o.	7,0
Total des recettes extrabudgétaires	**26 012,7**	**25 508,5**	**25 966,6**
Total général	**77 388,3**	**77 080,8**	**76 532,2**

1. Revenu Québec a cessé ses versements au Fonds spécial olympique au cours de l'exercice 2007-2008 en vertu du projet de loi nº 34 abrogeant la loi constituant un Fonds spécial olympique et modifiant d'autres dispositions législatives, sanctionné le 4 décembre 2007.
2. Depuis octobre 2006, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds de développement du sport et de l'activité physique (décret nº 630-2006 du 28 juin 2006) et au Fonds du patrimoine culturel québécois (décret nº 735-2006 du 8 août 2006).
3. Depuis novembre 2007, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie (décret nº 953-2007 du 31 octobre 2007).
4. Depuis décembre 2009, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds pour le développement des jeunes enfants (décret nº 1280-2009 du 2 décembre 2009) et au Fonds de soutien aux proches aidants des aînés (décret nº 1265-2009 du 2 décembre 2009).
5. Depuis janvier 2010, Revenu Québec verse à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec le produit de la taxe que les fournisseurs de service de télécommunication perçoivent.

Les remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2009-2010, y compris ceux liés à la TPS, ont totalisé 18,7 milliards de dollars, ce qui représente une diminution de 1,1 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS représentent 84 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2009-2010. Le tableau 14 en illustre le détail.

TABLEAU 14 Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	5 892	6 299	6 819
Sociétés	2 145	2 557	2 883
Total partiel	**8 037**	**8 856**	**9 702**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	5 339	5 779	5 164
Carburants	94	113	96
Tabac	12	11	9
Total partiel	**5 445**	**5 903**	**5 269**
Autres			
Opérations forestières	3	6	6
Droits et permis	1	1	1
Total partiel	**4**	**7**	**7**
Taxe sur les produits et services (TPS)	4 645	4 168	3 743
Total général	**18 131**	**18 934**	**18 721**

La tarification de services

Revenu Québec offre des services administratifs et de perception à d'autres ministères et organismes, ce qui permet à l'État de réaliser des économies de ressources financières et humaines sur le plan gouvernemental.

En 2009-2010, une somme de 63,8 millions de dollars a été facturée et perçue pour les services qui ont été notamment offerts à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale, à la Commission des normes du travail, au ministère des Services gouvernementaux ainsi qu'à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Soutien de l'autocotisation

OBJECTIF 2.1.1	Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Implanter et mettre en ligne une première série de services transactionnels dans le cadre du projet Mon dossier en ligne.	Avancement du projet Mon dossier en ligne. Cible : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	– Nouvelles pages d'accueil du site de Revenu Québec et de la section Citoyens réalisées en novembre 2009. – Première série de services transactionnels réalisée en février 2010. – Stratégie de déploiement progressif de la consultation et du téléchargement des données fiscales du citoyen réalisée.
Offrir aux citoyens les outils, l'aide et l'information leur étant nécessaires en temps opportun.		– Les résultats de cette action sont présentés à l'objectif 1.3.1, à la page 49.

La première phase du projet Mon dossier en ligne comportant deux volets a été réalisée :

– le premier volet a été implanté en novembre 2009. Il a permis entre autres d'améliorer de façon importante le site Internet de Revenu Québec et de créer la section Citoyens;

– le deuxième volet a été déployé au cours du mois de février 2010. Le nouvel espace transactionnel Mon dossier en ligne qui s'adresse aux particuliers a été créé afin de regrouper une première série de services.

La deuxième phase du projet consistera à ajouter de nouveaux services en ligne complémentaires à ceux déjà existants.

OBJECTIF 2.1.2	Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Contribuer à maintenir l'intégrité et l'équité du régime fiscal en se dotant d'une démarche en matière de prévention.	Nombre et types d'interventions de prévention.	Mise en place d'un comité de coordination sur la prévention. Actions de prévention réalisées : – enregistrement de messages de prévention dans la messagerie d'attente; – envoi de communications ciblées aux particuliers et aux entreprises; – participation à des salons, à des colloques et à des séminaires conjointement avec l'ARC; – collaboration avec l'ARC au Programme des bénévoles.

OBJECTIF 2.1.2	Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Concevoir les systèmes et les processus qui permettront à Revenu Québec de délivrer une attestation à une personne qui souhaite obtenir un contrat avec un organisme public.		Les travaux de conception sont terminés, et trois nouveaux services en ligne ont été développés : – un service permettant de délivrer instantanément une attestation du ministère du Revenu à toute entreprise qui répond aux critères préétablis. Ce service est accessible par Clic Revenu; – un service, accessible à un groupe d'employés, visant à délivrer une attestation; – un service, sans authentification, permettant aux ministères et organismes de vérifier la délivrance d'une attestation du ministère du Revenu.
Poursuivre le programme de détection des non-inscrits.		Revenu Québec a poursuivi le programme de détection des non-inscrits aux fichiers des taxes.

Revenu Québec a mis en œuvre les actions prévues dans sa planification annuelle des activités de prévention. De multiples interventions ont été faites aussi bien auprès de la clientèle des entreprises que de celle des particuliers.

Interventions auprès des entreprises

Des interventions en matière de prévention ont été effectuées auprès de 95 120 entreprises, soit 16 % des entreprises faisant des affaires sur le territoire québécois. Des communications ont été envoyées à l'Association provinciale des constructeurs d'habitation du Québec afin qu'elle puisse en informer ses membres. Ces communications ont d'ailleurs permis de joindre près de 17 000 membres du secteur de la construction. De l'information sur l'obligation de tenir des livres et des registres a également été transmise aux restaurateurs ainsi qu'aux agences de placement. Les organismes de services publics ont aussi été prévenus de l'obligation de produire le formulaire *Demande de remboursement de la TVQ à l'intention des organismes de services publics*. Les organismes sans but lucratif (OSBL) ont, quant à eux, été informés de l'obligation de produire une déclaration de revenus des sociétés.

Par ailleurs, près de 22 400 entreprises ont été avisées de l'obligation de percevoir et de remettre le droit spécifique sur les pneus neufs. Les organismes de bienfaisance enregistrés ont aussi reçu une communication leur rappelant certaines règles en matière de taxes ainsi que l'obligation de produire une déclaration de renseignements. Un rappel sur l'obligation de produire le formulaire *Déclaration de la taxe spécifique sur les boissons alcooliques* a également été fait aux producteurs de boissons alcooliques. Les courtiers en douane, pour leur part, ont été informés des règles applicables en matière de taxes. Revenu Québec a aussi rappelé aux OSBL fournissant des installations pour les loisirs, les sports ou les repas leur obligation de déclarer les revenus provenant de ces installations. Des communications sur la participation au Régime de rentes du Québec ont également été réalisées auprès des employeurs qui exploitent une entreprise sur une réserve indienne.

De plus, Revenu Québec a participé à des colloques, à des salons et à des évènements publics. À cet égard, il a accentué sa présence auprès de la clientèle en participant à quelque 205 activités publiques. Il a également pris part à plus d'une centaine de séminaires d'information destinés aux petites et moyennes entreprises, dont plusieurs en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). De nombreux séminaires ont également été présentés à des associations professionnelles concernant, entre autres, les crédits d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental.

Enfin, le programme de détection des non-inscrits aux fichiers des taxes s'est poursuivi en 2009-2010.

Interventions auprès des particuliers

La stratégie d'intervention en matière de prévention pour la clientèle des particuliers est structurée selon les axes suivants :

- les secteurs à risque, tels celui de la construction et celui lié aux frais de garde d'enfants;
- la sensibilisation, qui vise à mieux informer la clientèle sur les modalités d'application des mesures fiscales concernant l'assurance médicament et les revenus de placements, ainsi que sur les nouveautés fiscales;
- les mises en garde contre les montages financiers à risque et les dons de bienfaisance.

Les secteurs à risque

Pour ce qui est du secteur de la construction, Revenu Québec informera les citoyens, au moyen de son site Internet, de l'importance d'obtenir un contrat écrit et un reçu lors de l'embauche d'un entrepreneur en construction. Il les informera aussi de ses intentions d'intensifier les activités de contrôle fiscal dans ce secteur.

En ce qui a trait aux frais de garde d'enfants, différentes interventions en matière de prévention ont été mises en place. Certains services de garde ont été sensibilisés à leurs obligations fiscales au moyen d'appels téléphoniques. Le ministère de la Famille et des Aînés a été invité à collaborer à un projet visant à s'assurer que les informations transmises à Revenu Québec répondent à nos exigences. Par ailleurs, un document d'information destiné aux propriétaires de garderie a également été préparé conjointement avec l'ARC.

La sensibilisation et les nouveautés fiscales

En vue de faciliter l'autocotisation, Revenu Québec a réalisé diverses activités de communication au cours de l'exercice. Leur diffusion s'est faite

- par courrier. Des lettres ont été transmises
  - à 1 131 particuliers pour leur expliquer les règles d'inscription au régime d'assurance médicaments du Québec et aux fichiers de Revenu Québec,
  - à 26 073 particuliers pour leur rappeler leur obligation de déclarer l'ensemble de leurs revenus de placements;

– par téléphone. Des messages d'attente ont été enregistrés pour inviter les citoyens à consulter le site Internet de Revenu Québec pour trouver l'information dont ils avaient besoin. Ils apportaient également des précisions sur les frais de garde et les dons de bienfaisance;

– à l'occasion de salons et de conférences. Revenu Québec a participé à plus de 160 salons et conférences s'adressant à la clientèle des particuliers (aînés, étudiants étrangers, nouveaux arrivants, particuliers en affaires, aidants naturels et bénéficiaires du Programme des bénévoles). Des conférences présentant les règles liées au nouveau crédit d'impôt pour la rénovation et l'amélioration résidentielles ont également été tenues au cours de l'exercice.

Les mises en garde

Des messages de mise en garde sont actuellement en élaboration et seront prochainement déposés dans le site Internet de Revenu Québec. Une nouvelle brochure est également en élaboration; elle invitera les donateurs à faire preuve de prudence lorsqu'ils versent des dons de bienfaisance.

ORIENTATION 3	S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.
AXE D'INTERVENTION 3.1	Contrôle fiscal.

Contrôle fiscal

OBJECTIF 3.1.1	Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Intensifier le contrôle fiscal *a priori* et renforcer les interventions dans certains secteurs à risque, tels ceux de la construction et de la restauration, ainsi qu'en matière d'abris fiscaux, de commerce électronique, de fiducies, de lutte contre la contrebande de tabac et de stratagème de fausse facturation.	Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale de 2,29 milliards de dollars. Cible : 100 %.	– Taux d'atteinte de 102,7 %. – Montant de récupération fiscale représentant 2,35 milliards de dollars.
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	27,4 millions de dollars.
En ce qui concerne les planifications fiscales abusives, traiter en priorité les dossiers relatifs à la désynchronisation des exercices financiers.		Le résultat pour les planifications fiscales abusives s'élève à près de 72 millions de dollars.

La fiscalité québécoise repose sur l'autocotisation des particuliers et des entreprises. Bien que la majorité des contribuables s'acquitte volontairement de ses obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale. En plus de permettre de récupérer des sommes, ces interventions préservent l'équité et l'intégrité du régime fiscal et maintiennent la confiance des citoyens et des entreprises envers celui-ci. Elles sont réparties en trois groupes d'activité : les activités courantes, les activités de recherche et développement ainsi que les projets spécifiques.

Résultats de la récupération fiscale

En 2009-2010, les résultats de la récupération fiscale totalisent 2,35 milliards de dollars, comparativement à 2,25 milliards de dollars en 2008-2009.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a continué d'optimiser ses stratégies de contrôle fiscal en privilégiant certaines orientations relatives aux entreprises et aux particuliers, notamment

- l'amélioration de l'évaluation du risque;
- la réalisation de programmes intégrés de contrôle fiscal assurant une meilleure couverture du risque fiscal.

TABLEAU 15 Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal au 31 mars 2010

	(En millions de dollars)				
Activités de contrôle fiscal	**Impôt des particuliers**	**Impôt des sociétés**	**Retenues à la source**	**Taxes**	**Total**
Activités courantes :					
– Non-production	60,7	72,3	65,1	62,2	260,3
– Cotisation	163,8	248,8	51,3	23,2	487,1
– Vérification	243,3	435,3	51,5	653,5	1 383,6
– Enquêtes	16,0	1,1	1,4	18,4	36,9
– Ajustement des cotisations attribuées à d'anciens projets de recherche et de développement[1]	- 1,2	- 13,6	–	- 0,5	- 15,3
Total partiel	**482,6**	**743,9**	**169,3**	**756,8**	**2 152,6**
Recherche et développement	0,8	0,3	–	–	1,1
Projets spécifiques	75,9	42,0	13,9	64,7	196,5
Total[2, 3, 4]	**559,3**	**786,2**	**183,2**	**821,5**	**2 350,2**

1. Les sommes négatives sont dues à des rajustements de cotisations d'années antérieures survenues à la suite d'une restructuration des activités de recherche et développement.
2. En plus de la récupération de 2,35 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 485,9 millions de dollars liés à la TPS.
3. Ces résultats tiennent compte d'une provision pour non-réalisation de revenus (PNRR) nette de 481,2 millions de dollars. La PNRR a pour objet de mesurer les résultats de récupération fiscale en fonction de la valeur de réalisation attendue des revenus, conformément aux principes comptables généralement reconnus.
4. Ces résultats ne comprennent pas les amendes de 29,7 millions de dollars imposées à la suite des activités de contrôle fiscal. Les amendes associées aux activités d'enquête et d'inspection totalisent 27,4 millions de dollars, dont 4,3 millions de dollars liés à la TPS.

Le tableau 16 donne les résultats pour l'exercice 2009-2010 et l'exercice précédent, la variation entre ces deux exercices ainsi que la cible fixée lors de la planification annuelle de la récupération fiscale.

TABLEAU 16 Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles

Activités de contrôle fiscal[1]	Résultats 2008-2009 (M$)	Résultats 2009-2010 (M$)	Variations 2009-2010/2008-2009 (M$)	Variations 2009-2010/2008-2009 (%)	Cibles 2009-2010 (M$)	Variation entre cibles et résultats 2009-2010 (M$)	Variation entre cibles et résultats 2009-2010 (%)
Activités courantes							
– Non-production	302,6	260,3	- 42,3	- 14,0	354,2	- 93,9	- 26,5
– Cotisation	360,0	487,1	127,1	35,3	352,4	134,7	38,2
– Vérification	1 291,5	1 383,6	92,1	7,1	1 318,5	65,1	4,9
– Enquêtes	35,5	36,9	1,4	3,9	41,8	- 4,9	- 11,7
– Ajustements des cotisations attribuées à d'anciens projets de recherche et développement	–	- 15,3	- 15,3	–	–	- 15,3	–
Total partiel	**1 989,6**	**2 152,6**	**163,0**	**8,2**	**2 066,9**	**85,7**	**4,1**
Recherche et développement	61,0	1,1	- 59,9	- 98,2	–	1,1	–
Projets spécifiques	199,4	196,5	- 2,9	- 1,5	221,2	- 24,7	- 11,2
Total	**2 250,0**	**2 350,2**	**100,2**	**4,5**	**2 288,1**	**62,1**	**2,7**

1. Ces résultats tiennent compte d'une provision pour non-réalisation de revenus nette de 484,1 millions de dollars en 2008-2009 et de 481,2 millions de dollars en 2009-2010.

L'objectif annuel de 2,29 milliards de dollars est dépassé, avec un taux de 102,7 %. Les résultats de 2,35 milliards de dollars représentent une augmentation de 100,2 millions de dollars, soit 4,5 % de plus que lors de l'exercice 2008-2009. En effet,

- les activités courantes ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,2 milliards de dollars, ce qui dépasse de 4,1 % la cible annuelle. Les principales activités de contrôle fiscal ayant contribué à ce dépassement sont la cotisation et la vérification, qui ont dépassé la cible prévue de 38,2 % et de 4,9 % respectivement. La croissance relative à la vérification est attribuable aux résultats dans le secteur des déclarations de revenus des sociétés;
- la baisse des résultats de recherche et développement est due à la nouvelle structure du Bureau de la lutte contre l'évasion fiscale. Les résultats résiduels liés aux anciens projets de recherche et développement sont intégrés en grande partie aux activités courantes, sauf ceux pour lesquels une répartition par activités n'a pas été possible;
- dans le cadre des projets spécifiques, les sommes récupérées ont atteint 196,5 millions de dollars. Le projet Vérification des grandes entreprises a grandement contribué aux résultats. De plus, les résultats des projets Unité intégrée et Placements boursiers sont supérieurs aux objectifs.

Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Le tableau 17 présente le coût en ETC des activités courantes, des activités de recherche et développement et des projets spécifiques consacrés au contrôle fiscal pour les trois derniers exercices.

TABLEAU 17 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2007-2008 (ETC)	2008-2009 (ETC)	2009-2010 (ETC)
Activités courantes	1 853,0	1 737,1	1 883,9
Recherche et développement	163,3	166,5	18,4
Projets spécifiques	399,2	413,2	474,0
Total – ETC directs[1]	**2 415,5**	**2 316,8**	**2 376,3**

1. Le nombre d'ETC exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS.

Le nombre total d'ETC affectés aux activités de contrôle fiscal s'est chiffré à 2 376,3. La cible était fixée à 2 397,7 ETC.

L'augmentation des ETC affectés aux activités courantes est principalement attribuable à l'implantation de la nouvelle unité centralisée dans les activités de recherche et développement. Cette implantation a également entraîné une diminution du nombre de projets de recherche et développement, ce qui explique la réduction importante des ETC dans ce domaine. La création de nouveaux projets spécifiques financés par le ministère des Finances est une autre explication de la hausse des ETC pour la période 2009-2010.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal est de 9,88 $. Comparativement à l'exercice précédent, ce montant a augmenté de 0,64 $. De plus, il dépasse de 0,26 $ la cible qui était fixée à 9,62 $.

Taux d'encaissement de la récupération fiscale

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées à la fin du sixième mois suivant la fin de l'exercice 2009-2010.

Le tableau 18 présente les données qui servent au calcul de l'encaissement fiscal.

TABLEAU 18 Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale

	2008-2009[1] (M$)	2009-2010 (M$)	Variation (M$)
Encaissement fiscal[2]	1 621,2	1 613,1	- 8,1
Cotisations débitrices[3]	2 990,3	2 909,2	- 81,1
Taux d'encaissement	54,2 %	55,4 %	1,2 %

1. Le taux d'encaissement pour l'exercice 2008-2009 a été redressé afin de tenir compte d'un rajustement des encaissements et des cotisations débitrices.
2. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2009-2010 se situe à 55,4 %, alors qu'il était de 54,2 % pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique, entre autres, par l'amélioration des méthodes de travail qui ont permis d'optimiser les recettes. Le montant de l'encaissement fiscal se chiffre à 1,6 milliard de dollars en 2009-2010, ce qui représente une légère baisse de 8,1 millions de dollars (- 0,5 %) comparativement à l'année 2008-2009.

Résultats des amendes

Revenu Québec a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification et d'inspection, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition et des ordonnances de communication sont principalement utilisés pour recueillir les preuves documentaires et testimoniales suffisantes pour traduire devant les tribunaux, en vertu des lois administrées par Revenu Québec, les personnes soupçonnées de fraude.

De plus, Revenu Québec doit s'assurer, par la communication adéquate de ses actions ainsi que par les condamnations et les résultats obtenus, de créer un effet dissuasif et d'exemplarité pour maintenir la confiance des citoyens dans le système fiscal et son administration.

En 2009-2010, Revenu Québec a obtenu un total de 2 032 condamnations, dont 1 602 condamnations pour des infractions relatives à l'impôt sur le tabac. De ce nombre, 1 235 condamnations concernent des dossiers relatifs à la possession simple de tabac.

Le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection totalise 27,4 millions de dollars en 2009-2010. De ce montant, 4,3 millions de dollars proviennent de la TPS et 10,3 millions de dollars découlent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Par ailleurs, huit contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement totalisant 87 mois.

Planifications fiscales abusives

En 2009-2010, Revenu Québec a mis sur pied une nouvelle unité administrative pour lutter contre les planifications fiscales abusives (PFA). En effet, la Direction principale de la lutte contre les planifications fiscales abusives (DPLPFA) coordonne les activités relatives à la lutte contre les PFA, propose des stratégies d'intervention et tisse des liens avec les autres administrations fiscales canadiennes pour assurer l'échange de renseignements, conformément aux ententes en vigueur.

En 2009-2010, la DPLPFA a détecté différents stratagèmes d'évitement fiscal impliquant plusieurs millions de dollars.

À l'égard des PFA, Revenu Québec s'est fixé comme objectif de récupérer 50 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010. Le résultat atteint est de 71,7 millions de dollars.

De plus, un montant additionnel de 16,7 millions de dollars a été cotisé à la suite de renseignements obtenus de l'Agence du revenu du Canada. Le montant total récupéré en 2009-2010 est donc de 88,4 millions de dollars.

OBJECTIF 3.1.2	Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Livrer le module d'enregistrement des ventes relatif au projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration et réaliser le projet pilote.	Mesures correctrices implantées. Cible : D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.	Dans le cadre du projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, réalisation du projet pilote d'une durée de 6 mois qui se terminera le 30 avril 2010. Les travaux relatifs à l'implantation des mesures correctrices entrepris en septembre 2010 se poursuivent selon l'échéancier prévu.
Poursuivre l'exploration et la conception de projets visant à détecter et à contrer l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et d'évitement fiscal, notamment dans le domaine du commerce électronique des particuliers.		Plan d'action en vue d'assurer une coordination ministérielle et de se doter d'une vision d'avenir et d'objectifs ministériels en matière de commerce électronique.

Projets de recherche et développement

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour réduire l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains secteurs d'activité économique. Ces activités conduisent à la mise en place de projets de contrôle fiscal, sur la base desquels sont mis en œuvre non seulement des correctifs, mais aussi des activités de sensibilisation auprès des contribuables et des mandataires.

Au 31 mars 2010, les résultats des projets spécifiques issus de la recherche et développement s'établissent à 67,8 millions de dollars, soit 111,1 % de la cible de 61 millions de dollars établie au début de l'exercice.

Voici une brève description des certains projets majeurs de recherche et développement :

Au moyen du projet Construction, Revenu Québec poursuit une série d'actions pour lutter notamment contre le stratagème de fausse facturation permettant l'appropriation de fonds, la demande indue de remboursements de taxes et le travail au noir. De plus, la collaboration gouvernementale entre Revenu Québec, le ministère des Finances, la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le ministère de la Justice pour contrer les pertes fiscales dans le secteur de la construction s'est poursuivie en 2009-2010 avec le groupe ACCES construction.

Le projet Optimisation des recettes a permis à Revenu Québec d'implanter de nouvelles approches visant l'amélioration du recouvrement des sommes qui lui sont dues. Il aide également à mieux aiguiller les dossiers vers le secteur de travail approprié et à automatiser le processus de recherche d'informations, ce qui génère des gains annuels de productivité de 40 millions de dollars. De plus, il protège les créances de Revenu Québec pour un total de 72 millions de dollars annuellement.

Le projet Indices de richesse permet de repérer les particuliers qui ne produisent pas de déclarations de revenus, bien qu'ils possèdent des avoirs importants, ou les particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier la valeur de leur patrimoine, et d'effectuer des vérifications.

Dans le cadre du projet sur la facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, deux nouvelles mesures ont été mises en œuvre. Il s'agit de l'obligation, pour le restaurateur, de remettre une facture au client et de produire cette facture au moyen d'un module d'enregistrement des ventes autorisé par Revenu Québec. Les travaux de mise en place de ces mesures ont progressé en 2009-2010 selon l'échéancier prévu et en concertation avec les associations représentant les restaurateurs et les partenaires technologiques. Ainsi, un projet pilote d'une durée de six mois a débuté en novembre 2009 dans 50 établissements de restauration. L'implantation de ces mesures s'effectuera progressivement à compter de septembre 2010.

Finalement, dans le cadre du projet Commerce électronique, un plan d'action en vue d'assurer une coordination ministérielle et de se doter d'une vision d'avenir et d'objectifs ministériels en matière de commerce électronique a été approuvé. De plus, les travaux de recherche sur les sites d'enchères spécialisés se poursuivent.

ORIENTATION 3	S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.
AXE D'INTERVENTION 3.2	Recouvrement des sommes dues.

OBJECTIF 3.2.1 Maximiser le recouvrement des créances.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Réduire la progression des comptes débiteurs (utilisation de la centrale de données, amélioration de la cotation des risques, bonification du contenu des fiches de renseignements, mise en place de nouvelles approches, conception de nouveaux outils de suivi, etc.).	Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires. Cible : 100 % de l'objectif. Objectif annuel pour les – créances fiscales : 2,0 milliards de dollars; – créances alimentaires : 22,4 millions de dollars.	Taux d'atteinte pour les – créances fiscales : 102 %; – créances alimentaires : 103 %.
	Taux de recouvrement des créances fiscales. Cible : 28,0 %.	Taux de recouvrement des créances fiscales : 30,2 %.

Recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises si l'on en juge par les quelque 680 000 dossiers liés aux créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 9 000 dossiers liés aux créances alimentaires.

Créances fiscales

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec commence généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement accompagné d'un relevé de compte. Par la suite, il effectue pour la majorité des dossiers un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues auprès des débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens mis à sa disposition :

- les recours administratifs, légaux et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui lui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale avant de procéder à un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui lui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes d'argent à Revenu Québec;
- les mesures appliquées en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne permettent pas de recouvrer la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément au Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2009-2010 :

- la mise en place d'une nouvelle mesure du risque pour les dossiers relatifs au recouvrement des sociétés. Cette mesure utilise essentiellement les données de la centrale de données et permet d'aiguiller les dossiers de recouvrement vers les bons secteurs d'activité;
- la modification du système de priorisation des avis de recouvrement afin d'en améliorer l'efficacité;
- l'utilisation accrue des fiches de documentation et l'ajout d'informations à celles-ci. Ces informations proviennent de la centrale de données.

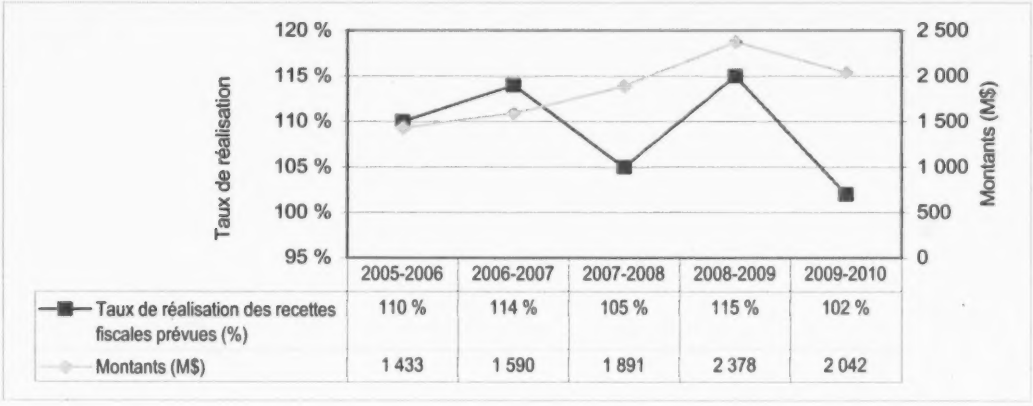
Créances fiscales recouvrées et coût unitaire par dollar recouvré

Revenu Québec a recouvré 2,042 milliards de dollars de créances fiscales, incluant la TPS. Ce résultat constitue un dépassement de la cible de 42 millions de dollars (2 %) et une diminution de 336 millions de dollars (14 %), comparativement aux créances fiscales recouvrées lors de l'exercice précédent, lesquelles s'élevaient à 2,378 milliards de dollars. La diminution des créances recouvrées est attribuable aux facteurs suivants :

- le montant des nouvelles créances confiées au secteur du recouvrement en 2009-2010, soit 2,4 milliards de dollars, en baisse de 385 millions de dollars par rapport à l'exercice 2008-2009;
- le règlement de dossiers majeurs, dont plusieurs de fiducies, qui avait entraîné des sommes recouvrées totalisant 386 millions de dollars en 2008-2009, ne s'est pas répété en 2009-2010.

Ces résultats se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 1,9 million de dollars en 2009-2010 (excluant les 386 millions recouvrés grâce au règlement de dossiers majeurs), alors qu'elles étaient de 2,3 millions de dollars lors de l'exercice précédent.

GRAPHIQUE 2 Recouvrement des créances fiscales



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues (%)	110 %	114 %	105 %	115 %	102 %
Montants (M$)	1 433	1 590	1 891	2 378	2 042

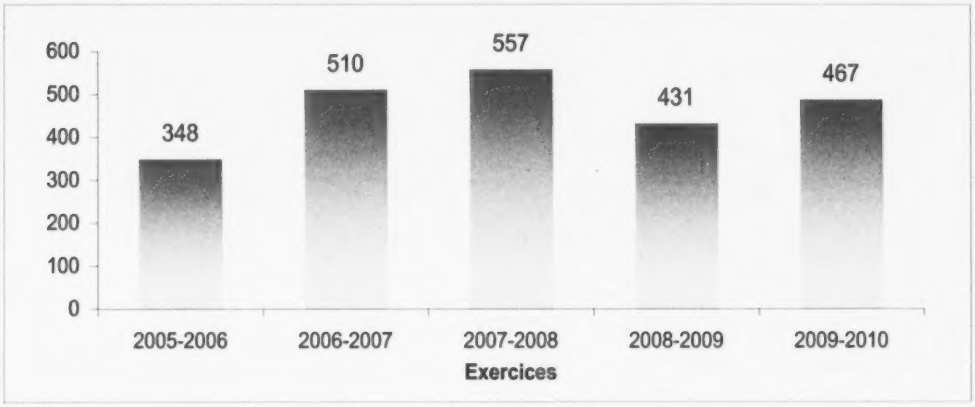
Le coût par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 4,3 ¢, ce qui constitue un meilleur résultat que la cible fixée à 4,6 ¢. Les créances fiscales recouvrées, qui dépassent de 42 millions de dollars (2 %) l'objectif fixé, et les dépenses, inférieures à la prévision de 3 %, contribuent à ce coût unitaire moins élevé que l'objectif.

Radiations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, non résident, insolvable ou a déclaré faillite, ou encore lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors formulée à la sous-ministre du Revenu. Les motifs de radiation sont régis par le Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer le montant ultérieurement à la suite du changement de la situation financière du débiteur.

En 2009-2010, Revenu Québec a procédé à la radiation de créances totalisant 467 millions de dollars, dont 349 millions de dollars ont été radiés pour des débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 431 millions de dollars en 2008-2009.

GRAPHIQUE 3 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des cinq derniers exercices



Comptes débiteurs

Au 31 mars 2010, les comptes débiteurs s'élevaient à 4,2 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 157 millions de dollars (4 %) par rapport au 31 mars 2009[3]. Le tableau qui suit présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2010.

TABLEAU 19 État des comptes débiteurs au 31 mars 2010 (en millions de dollars)[1]

Lois	Délai administratif[2]	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances
Loi sur les impôts (particuliers)	167,1	503,0	876,6	148,6	1 695,3
Loi sur les impôts (sociétés)	146,7	145,6	586,0	76,2	954,5
Loi sur les impôts (retenues à la source)	33,7	159,7	161,2	36,1	390,7
Loi sur la taxe de vente du Québec	79,0	129,6	581,4	107,3	897,3
Autres lois	0,4	24,3	67,9	30,5	123,1
Total des créances brutes[3]	**426,9**	**962,2**	**2 273,1**	**398,7**	**4 060,9**
Autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs nets de la provision pour la non-réalisation de revenus					119,6
Total des débiteurs bruts					**4 180,5**

1. Les données sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
2. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.
3. Le montant des créances brutes inclut les intérêts cycliques.

3. Des rajustements ont été apportés aux comptes débiteurs à l'automne 2009 avant le dépôt des comptes publics. Ces rajustements font en sorte que le total des comptes débiteurs de 4 106,5 millions de dollars présentés dans le tableau 15 du rapport annuel 2008-2009 a été modifié à 4 023,1 millions de dollars.

Taux de recouvrement des créances fiscales

En 2009-2010, le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 30,2 %, soit 2,2 % de plus que la cible prévue. Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

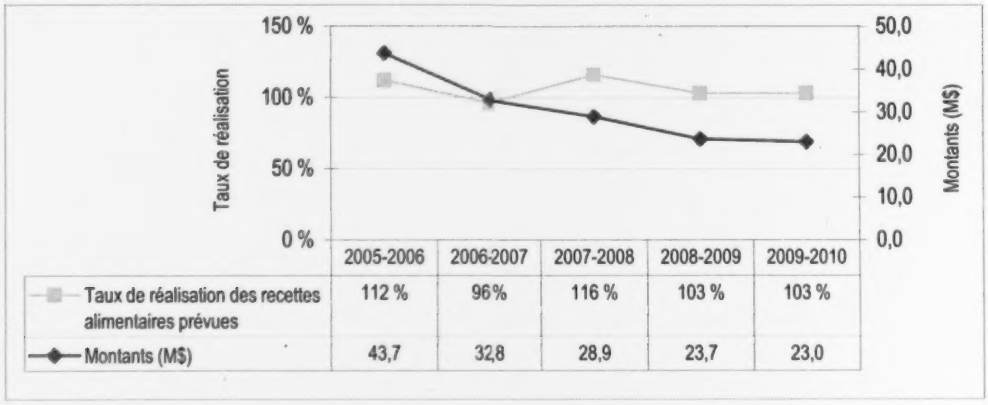
Indice de contrôle de l'inventaire

En 2009-2010, l'indice de contrôle de l'inventaire s'établit à 94 %, soit 14 % de plus que la cible prévue. L'indice de contrôle de l'inventaire permet d'évaluer la performance de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (excluant la TPS). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et des radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

Créances alimentaires

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 23 millions de dollars, ce qui dépasse de 3 % l'objectif prévu de 22,4 millions de dollars. En 2008-2009, les créances recouvrées avaient été de 23,7 millions de dollars. Les créances recouvrées par ETC ont également augmenté de 2 %, passant de 585 200 $ en 2008-2009 à 595 200 $ en 2009-2010.

GRAPHIQUE 4 Recouvrement des créances alimentaires



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues	112 %	96 %	116 %	103 %	103 %
Montants (M$)	43,7	32,8	28,9	23,7	23,0

Le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 15,5 ¢, alors que la cible est à 17 ¢. Ce résultat est attribuable aux créances recouvrées qui ont excédé l'objectif de 3 % et aux dépenses de l'exercice qui ont été inférieures de 6 % à la prévision.

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a réorganisé le traitement des dossiers liés à la perception des pensions alimentaires. La centralisation des activités de recouvrement au bureau de Montréal a conduit au transfert de plusieurs dossiers et a nécessité l'embauche de nouveaux employés à ce bureau, ce qui n'a pas affecté les résultats de l'activité.

Enjeu 3
La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec

ORIENTATION 4	Miser sur les personnes.
AXE D'INTERVENTION 4.1	Compétence.

Pour s'assurer de demeurer une organisation performante qui dispose d'un personnel qualifié, en santé et en nombre suffisant, Revenu Québec a mis sur pied le programme Employeur de choix. Pour le promouvoir, il a fait une campagne de communication interne. Le programme comporte les quatre axes suivants :

- **Mon organisation**, qui englobe la culture organisationnelle et la gestion prévisionnelle du personnel;
- **Ma carrière**, qui porte sur les perspectives de carrière et le développement des personnes;
- **Mon travail**, qui comprend l'environnement de travail, le développement durable, l'engagement social et l'équilibre travail-vie personnelle;
- **Ma santé**, qui inclut le climat de travail et les habitudes de vie des personnes.

La mise en œuvre du programme Employeur de choix s'est traduite par des actions touchant la compétence des personnes, la fidélisation et la relève.

Compétence

OBJECTIF 4.1.1	Augmenter l'offre de formation.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Améliorer la formation générale et continue axée sur le développement des compétences et de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation. Cible : 3 % par année.	2,9 % de la masse salariale investie en formation.
Concevoir des programmes particuliers de formation afin de favoriser la spécialisation de certaines catégories de personnel.		La formation est davantage axée sur l'approche par compétences, misant à la fois sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Des programmes de formation ont été développés ou sont en cours de développement pour plusieurs postes ciblés.

La formation offerte à Revenu Québec s'appuie sur l'approche par compétences, misant à la fois sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être. Les programmes de formation développés ou en cours de développement concernent les postes ciblés[4] suivants : agent d'opposition, analyste de processus, analyste de systèmes, conseiller en perception des dossiers complexes, enquêteur, fiscaliste, préposé aux

4. Postes ciblés : postes dits de mission ou stratégiques pour l'organisation.

renseignements, professionnel en divulgation volontaire, professionnel en milieu interlope, technicien en vérification fiscale (vérification, cotisation et recotisation ainsi que service à la clientèle).

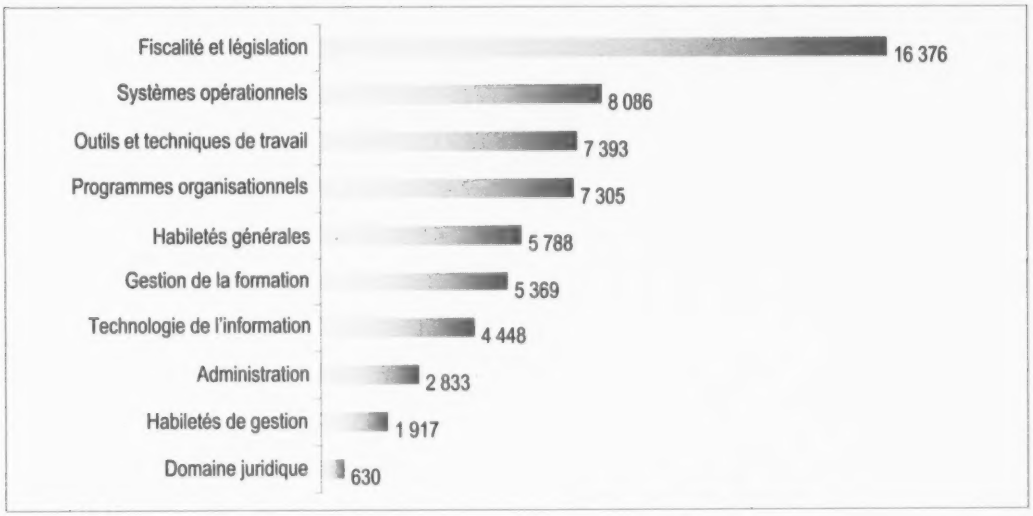
Les programmes de formation sont conçus au bénéfice des nouveaux employés, bien qu'ils puissent servir d'outils de consolidation pour le personnel déjà en place.

Investissements en formation et en développement de l'expertise pour l'année financière 2009-2010

Le développement et le maintien des compétences du personnel sont un enjeu stratégique qui permet à Revenu Québec d'améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises. En 2009-2010, l'organisation a consacré 60 145 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel.

Le graphique 5 illustre, pour l'exercice 2009-2010, la répartition du nombre de jours-personnes selon les dix grands thèmes de formation. Le nombre de jours-personnes comprend le temps de participation aux activités de formation, ainsi que le temps de diffusion, de conception et de coordination de ces activités. Le temps des personnes qui coordonnent les activités de formation est un des éléments regroupés sous le thème Administration.

GRAPHIQUE 5 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation[1]



1. Selon les renseignements saisis dans le système de gestion de la formation en date du 22 avril 2010.

Les activités de formation visant à développer et à maintenir l'expertise du personnel à l'égard des lois fiscales appliquées par Revenu Québec et des programmes sociofiscaux administrés par celui-ci représentent 27,2 % des jours-personnes investis en matière de formation. Ces activités, regroupées sous le thème Fiscalité et législation, sont au cœur même de la mission de Revenu Québec et représentent un investissement de 16 376 jours-personnes pour l'année financière 2009-2010.

La complexité des systèmes informatiques utilisés pour appliquer les lois et administrer les programmes sociofiscaux, les modifications fiscales courantes qui requièrent la mise à niveau de ces systèmes et l'évolution de la technologie nécessitant la refonte des systèmes utilisés sont au cœur des préoccupations de Revenu Québec. Dans le but de soutenir le personnel dans l'exercice de ses fonctions et de maintenir la qualité de ses services, Revenu Québec a investi 8 086 jours-personnes en 2009-2010 pour conserver et améliorer l'expertise de son personnel qui travaille dans le secteur technologique. Ces activités sont regroupées sous le thème Systèmes opérationnels et représentent 13,4 % des jours-personnes en 2009-2010.

Pour se conformer aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, Revenu Québec doit investir au moins 1 % de sa masse salariale en formation. À cet effet, les efforts de Revenu Québec ont dépassé largement les attentes, puisqu'il a consacré 2,9 % de sa masse salariale en formation pour l'année civile 2009.

Le tableau 20 présente les investissements consentis en matière de formation au cours des trois dernières années.

TABLEAU 20 Investissements en matière de formation

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de jours-personnes	53 064	63 816	60 145
Montants investis (millions de dollars)	11,4	13,7	13,8
Pourcentage de la masse salariale[1]	2,9 %	2,7 %	2,9 %

1. Ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus au cours de l'année 2007 pour 2007-2008, 2008 pour 2008-2009 et 2009 pour 2009-2010.

OBJECTIF 4.1.2 Favoriser le transfert d'expertise.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Déterminer les emplois et les secteurs vulnérables. Établir les priorités quant aux connaissances à transférer.	Nombre et types de mesures implantées. Cible : D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.	Les résultats seront mesurés en 2012.

Planification de la main-d'œuvre

Revenu Québec réalise déjà depuis plusieurs années la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Il s'agit d'une démarche qui permet à l'organisation de s'assurer qu'elle dispose, en temps opportun, de l'effectif nécessaire pour réaliser sa mission. La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre repose sur une analyse continue et stratégique des prévisions de départ à la retraite, des besoins particuliers en personnel, de la répartition de celui-ci dans diverses catégories (statut d'emploi, groupe d'âge, sexe, région, etc.), de la mobilité du personnel et des secteurs d'emploi où il y a plus de demandes que d'offres.

En 2007, Revenu Québec a déterminé les secteurs et les postes susceptibles de rendre l'organisation vulnérable afin de planifier le transfert d'expertise. Grâce aux données obtenues, il a rédigé un rapport sur la situation de la main-d'œuvre pour 2008-2012. Ce rapport présente la situation de la main-d'œuvre, les défis importants auxquels l'organisation devra faire face au cours des prochaines années et les solutions visant à assurer la conservation de l'expertise de son personnel d'encadrement, la relève et la stabilité de sa main-d'œuvre ainsi que la conservation de sa mémoire organisationnelle.

Établir les priorités quant aux connaissances à transférer

Revenu Québec a réalisé une évaluation des meilleures pratiques de transfert d'expertise dans le but de conserver la mémoire organisationnelle de ses secteurs de travail. Un projet pilote visant à documenter le processus de transfert d'expertise et à tester les outils utilisés lors de ce processus sera entrepris dans les prochaines semaines. Un comité de travail composé de représentants des directions générales visées par le projet pilote et de conseillers en formation, en gestion de la main-d'œuvre et en développement organisationnel a été mis sur pied. Des recommandations seront formulées à la suite de ce projet pilote sur la possibilité de l'étendre à l'ensemble de l'organisation.

ORIENTATION 4	Miser sur les personnes.
AXE D'INTERVENTION 4.2	Fidélisation.

Fidélisation

OBJECTIF 4.2.1	Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Relever et diffuser les pratiques de gestion ayant des répercussions positives sur le climat de travail.	Taux annuel de roulement du personnel. Cible : Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique.	Revenu Québec : 3,7 %. Fonction publique : 5,5 %.
Poursuivre et évaluer les projets visant à améliorer la qualité de vie au travail.	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail. Cible : D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.	Les résultats seront mesurés en 2012.
	Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé. Cible : D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	Les résultats seront mesurés en 2012.

Taux de roulement du personnel permanent[5]

Pour l'exercice financier 2009-2010, le taux de roulement basé sur les départs volontaires a été de 3,7 % à Revenu Québec, tandis que celui de la fonction publique a été de 5,5 % au 31 mars 2010. En 2008-2009, le taux de roulement du personnel permanent, excluant les retraités de Revenu Québec, était de 3,3 %, comparativement à 5,4 % dans la fonction publique québécoise.

Reconnaissance

Revenu Québec reconnaît la contribution considérable que le personnel et les gestionnaires apportent à la réalisation de sa mission, leurs comportements exemplaires ainsi que les résultats positifs qu'ils obtiennent. En ce sens, la reconnaissance au travail constitue un élément important dans la gestion quotidienne.

Revenu Québec a adopté un cadre de référence ainsi qu'un plan de travail sur la reconnaissance et poursuit ses activités de sensibilisation auprès du personnel et des gestionnaires. Les travaux relatifs à ce plan s'inscrivent dans la continuité du cadre de référence.

De plus, Revenu Québec pose régulièrement des gestes pour améliorer le climat de travail. Il a ainsi réalisé une enquête basée sur l'indice de performance humaine en menant des interventions sectorielles en vue de suivre le processus d'amélioration du climat de travail organisationnel, dont l'accompagnement à la gestion.

Par ailleurs, Revenu Québec a travaillé à la conception d'une approche globale concernant le climat de travail. Un projet pilote de consultation sur la qualité de vie au travail a été lancé auprès d'une partie du personnel au cours de l'exercice 2009-2010. Un questionnaire a été élaboré et administré par la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval.

Santé des personnes au travail

Adoptée en avril 2004, la politique concernant la santé des personnes au travail a pour objectif d'assurer un milieu de vie de qualité au personnel de Revenu Québec grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail. Cette approche est basée sur la concertation et la responsabilisation de tous à l'égard de la prévention, du maintien et de l'amélioration de la santé au travail sur les plans physique, psychologique et social. À cet effet, l'augmentation de l'absentéisme pour motifs de santé compte parmi les préoccupations de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines. C'est d'ailleurs le cas pour toute organisation, qu'elle soit privée ou publique, en raison des répercussions sur les personnes elles-mêmes, sur la performance de l'organisation et sur sa capacité à offrir des services de qualité à la population.

Chaque année, le Secrétariat du Conseil du trésor dresse un portrait des absences pour motifs de santé pour en suivre l'évolution et déterminer les causes possibles d'absentéisme. La comparaison des données

5. Le calcul du taux de roulement est effectué selon la formule suivante : ([démission + mutation] / nombre d'employés permanents pour la période étudiée) X 100.

des années civiles 2007 et 2008 est encourageante et démontre que le taux d'absentéisme a cessé de croître à Revenu Québec. Il est passé de 5,76 % en 2007 à 5,74 % en 2008. Toutefois, la complexité du phénomène de l'absentéisme subsiste, car de multiples facteurs personnels, organisationnels, physiques et psychologiques l'influencent. Ces facteurs, déterminés à l'aide des données internes sur l'absentéisme, justifient l'approche globale de prévention et d'intervention en matière de santé au travail en vigueur à Revenu Québec, tout en confirmant l'importance d'agir à la fois sur les absences de courte durée (cinq jours et moins) et les absences de longue durée (plus de cinq jours). Afin de mieux contrôler l'absentéisme, Revenu Québec a intensifié en 2009-2010 ses engagements au moyen de programmes préventifs et éducationnels. Il a poursuivi ses interventions visant à prévenir les accidents de travail et à offrir au personnel de l'aide psychologique ainsi qu'un milieu de travail sain et exempt de harcèlement psychologique. Il a également accentué les mesures d'encouragement à l'acquisition et au maintien de saines habitudes de vie.

Accidents du travail

Selon les dernières données disponibles, la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles varie de 1,11 à 36,19 accidents par million d'heures travaillées pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec. La fréquence observée à Revenu Québec a été de 5,19 accidents par million d'heures travaillées en 2008. Elle était de 3,78 en 2007.

Comités de santé et sécurité

Revenu Québec est une organisation qui se préoccupe de la santé et de la sécurité du travail. En vue de continuer à faire évoluer la prévention dans ce domaine, il compte entre autres sur la présence active de 24 comités de santé et sécurité du travail et de 26 équipes d'intervention dans ses édifices. La santé et sécurité du travail est soutenue par une équipe spécialisée en la matière.

Harcèlement psychologique

Revenu Québec s'est doté d'une politique portant sur le harcèlement psychologique au travail en 2004. Cette politique a été révisée en 2007. Un guide administratif définit les modalités de traitement des situations de harcèlement psychologique au travail. Trois professionnels interviennent dans ces situations afin de répondre adéquatement aux diverses obligations légales et aux besoins organisationnels dans le domaine de la prévention et du traitement des situations de harcèlement psychologique au travail.

Pour ce qui est de la prévention, les activités de formation et de sensibilisation suivantes sont menées de façon continue auprès du personnel et des gestionnaires : distribution d'affiches dans tous les bureaux de Revenu Québec, remise de dépliants à tous les nouveaux employés et gestionnaires lors des séances d'accueil, tenue d'ateliers de sensibilisation au harcèlement psychologique pour le personnel, tenue d'activités de formation sur le harcèlement psychologique et la gestion de conflits pour les gestionnaires.

Relativement au traitement des plaintes, un processus rigoureux et impartial, mené avec la collaboration de divers intervenants dans l'organisation, permet de régler la majorité des situations à la satisfaction des personnes impliquées.

En ce qui concerne les manifestations de violence et les actes d'entrave commis par la clientèle externe à l'égard du personnel, une politique organisationnelle a été adoptée en 2008. Des documents sur les mesures préventives et les mesures de sécurité à prendre en cas de menace sont mis à la disposition du personnel de Revenu Québec.

Programme d'aide aux employées et aux employés

Le Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE) est un service de consultation à court terme qui aide et soutient les membres du personnel qui éprouvent des difficultés psychologiques touchant leur vie personnelle ou professionnelle. Une hausse du nombre d'employés qui ont eu recours au PAE a été observée au cours de l'exercice 2009-2010. Ainsi, 1 248 employés, soit un peu plus de 12 % du personnel de Revenu Québec, ont bénéficié des services du programme, comparativement à 1 167 employés en 2008-2009, ce qui correspond à une hausse de 6,9 %. Depuis l'existence de ce programme, le nombre de personnes qui y font appel est en croissance. Il en va de même dans les autres organisations gouvernementales. Dans le but de faire la promotion du PAE, des activités d'information et de sensibilisation ont eu lieu ainsi que des interventions, notamment lors de l'accueil de nouveaux gestionnaires.

Soutien de l'activité physique et des activités en milieu de travail

Revenu Québec souhaite agir positivement sur l'état de santé de son personnel et renforcer son sentiment d'appartenance à l'organisation. Ainsi, il lui offre des activités liées à la forme physique et au mieux-être. Au cours du dernier exercice, les inscriptions aux activités offertes en milieu de travail ou à l'extérieur se sont chiffrées à environ 5 933.

Programme de promotion de la santé

En janvier 2009, une partie du personnel de Revenu Québec a été invitée à participer à un projet pilote visant l'implantation d'un programme de promotion de la santé à Revenu Québec. Tous les commentaires reçus ont été très positifs. Le taux de participation a été de 94 % et le taux de satisfaction de plus de 97 %. Par ailleurs, la plupart des participants ont démontré leur désir de poser des gestes concrets pour adopter de meilleures habitudes de vie ou pour maintenir ou améliorer celles qu'ils avaient. Revenu Québec a alors décidé d'appliquer le programme à l'ensemble du personnel.

Le but du programme de promotion de la santé est d'offrir de l'information, des outils et de l'accompagnement au personnel pour le motiver afin qu'il prenne sa santé en main en adoptant de saines

habitudes de vie. L'intégration de ces habitudes par le personnel agit positivement sur le climat de travail ainsi que sur la mobilisation et aide à réduire les absences pour motifs de maladie dans l'organisation.

Le programme comprend aussi un atelier de sensibilisation et d'information destiné aux gestionnaires. Cet atelier, d'une durée d'une demi-journée, leur permet de comprendre les répercussions que peut avoir un personnel en santé physique et psychologique sur la performance de l'organisation. Il leur permet également de s'approprier le programme et de bien connaître la démarche d'implantation pour accompagner le personnel qui participe au programme.

OBJECTIF 4.2.2	Améliorer les perspectives de carrière.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Établir une cartographie des parcours de carrière et faire connaître leur diversité.	Proportion des parcours de carrière définis. Cible : D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	Les résultats seront mesurés en 2012.

Les enjeux liés à l'attraction et à la fidélisation du personnel, les départs massifs à la retraite et le renouvellement de la fonction publique québécoise par de jeunes travailleurs posent des jalons importants dans les futurs défis de Revenu Québec. Dans ce contexte, une réflexion relative à différents parcours de carrière a été amorcée au cours de l'année 2009-2010. Elle se poursuivra selon les cibles de la planification stratégique.

ORIENTATION 4	Miser sur les personnes.
AXE D'INTERVENTION 4.3	Relève.

Relève

OBJECTIF 4.3.1	Rendre l'organisation plus attirante pour les personnes ayant les profils recherchés.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Faire la promotion active de l'organisation et de la diversité des emplois qu'elle offre.	Pourcentage des postes réguliers occupés. Cible : D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.	– 88,4 %. – Sur 8 699 postes réguliers alloués, 7 694 sont occupés.

Au cours de l'année budgétaire 2009-2010, Revenu Québec a participé à tous les évènements suivants :

- Campagne de recrutement collégial
- Campagne de recrutement universitaire
- Cocktail annuel de recrutement de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec
- Déjeuner-rencontre à l'Université Laval
- Foire de l'emploi de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec
- Foire nationale de l'emploi (Montréal)
- Foire de l'emploi (Capitale-Nationale – Chaudière-Appalaches)
- Journée carrière en administration à l'Université de Sherbrooke
- Journée carrière en informatique au cégep de Sainte-Foy
- Journée de l'emploi à Longueuil
- Journée carrière de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval
- Programme Jeunes explorateurs d'un jour
- Programme Valorisation jeunesse, place à la relève
- Rencontre avec les étudiants en techniques de l'informatique au cégep de Sainte-Foy et au collège François-Xavier-Garneau
- Salon Emploi Formation
- Salon du placement du cégep de Saint-Jérôme
- Souper-discussion de la Chambre des notaires du Québec

Façons de faire

ORIENTATION 5	Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.
AXE D'INTERVENTION 5.1	Façons de faire.

OBJECTIF 5.1.1	Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en – tirant profit des nouvelles technologies; – assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements; – saisissant les occasions d'établir des partenariats.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales des plus performantes.	Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Cible : Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.	Revenu Québec a amélioré son classement par rapport aux administrations fiscales occidentales les plus performantes.
Donner suite aux mesures du *Discours sur le budget 2009-2010*.		Une évaluation des ressources nécessaires à la prise en charge des mesures annoncées dans le *Discours sur le budget 2009-2010* a été effectuée en 2009-2010.
Poursuivre la refonte des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers (IMPACT).		Les travaux relatifs au volet Cotisation de la refonte progressent selon l'échéancier suivant : – implantation finale de tous les nouveaux systèmes pour novembre 2010; – déploiement partiel des fonctionnalités du système de cotisation pour novembre 2010; – déploiement complet des fonctionnalités du système de cotisation pour mars 2011.
Poursuivre le développement des services en ligne.		Au cours de 2009-2010, Revenu Québec a réalisé plusieurs travaux qui lui ont permis d'élargir la gamme de ses services en ligne et d'améliorer ses services existants. Il faut souligner plus particulièrement la refonte de l'espace Citoyens du site Internet, l'implantation de l'espace Mon dossier en ligne, l'implantation de nouveaux services en ligne et la production d'une déclaration modificative en ligne dans le site du Registraire des entreprises.
Mettre en ligne des formulaires et des publications exclusivement dans Internet.		300 formulaires (auparavant disponibles en version papier) ont été diffusés uniquement dans Internet.
Réaliser le plan d'action organisationnel en protection et en sécurité de l'information.	Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information. Cible : 100 %.	Taux de réalisation de 100 %.

Performance de Revenu Québec par rapport aux autres administrations fiscales

En plus d'analyser ses résultats par rapport aux cibles fixées, Revenu Québec compare sa performance à six autres administrations fiscales selon de multiples indicateurs. Cette étude indépendante est réalisée par l'Observatoire de l'administration publique. En plus du Québec, six administrations font partie de l'étalonnage (Australie, Belgique, Canada, Espagne, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni).

Classé parmi les administrations les plus performantes, Revenu Québec a également amélioré son rang pour trois indicateurs durant les deux dernières années.

TABLEAU 21 Performance de Revenu Québec par rapport à six autres administrations fiscales comparables

Indicateurs de performance	Rang en 2006-2007	Rang en 2007-2008
Dépenses totales en pourcentage du total des recettes	2/7	2/7
Nombre de déclarations traitées par employé	3/7	3/7
Coût par client	3/7	3/7
Clientèle par employé	4/7	3/7
Nombre d'employés par millier d'habitants	4/7	3/7
Coût moyen par habitant	3/7	2/7
Recettes par employé	4/7	4/7

Source : Observatoire de l'administration publique de l'ENAP, *Étude comparative sur la prestation de services aux citoyens et aux entreprises*, février 2010.

Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers

Pour conserver sa capacité de réaliser sa mission à moyen et à long terme, Revenu Québec a lancé le projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers en 2005. Ce projet consiste à réaliser une mise à jour technologique complète des systèmes de cotisation et de comptabilisation de l'impôt des particuliers. À terme, il permettra une gestion intégrée des dossiers des particuliers et facilitera l'intégration de changements, tels que l'application de nouvelles mesures législatives ou le développement de services en ligne.

Le projet se déroule selon un plan d'action comportant les trois volets suivants :

- Enregistrement et technologies, dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2005, comme prévu;
- Comptabilité, dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2008;
- Cotisation de l'impôt des particuliers, dont la phase d'architecture détaillée s'est terminée en mars 2007. La phase de réalisation est en cours, l'implantation finale de tous les nouveaux systèmes est prévue pour le mois de novembre 2010 et le déploiement complet des fonctionnalités pour le mois de mars 2011.

Plan d'action organisationnel en protection et en sécurité de l'information

Le plan d'action organisationnel 2009-2010 en protection et en sécurité de l'information comporte 13 mesures dont la réalisation est prise en charge par différents responsables, plus particulièrement la responsable de la protection des renseignements confidentiels et le responsable de la sécurité de l'information. Globalement, le plan d'action 2009-2010 a été réalisé selon l'échéancier fixé. Ainsi, l'exercice de révision des politiques et des directives en matière de protection des renseignements confidentiels s'est poursuivi. Un lien hypertexte pour diffuser systématiquement l'information administrative dans le site Internet a été créé, et plusieurs documents, tels que les bulletins d'interprétation en matière fiscale, y sont diffusés. Des activités de formation et de sensibilisation à la protection et à la sécurité de l'information ont également été réalisées.

Participation aux projets gouvernementaux

OBJECTIF 5.1.2 Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Mettre en œuvre le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.		Les résultats sont présentés dans la partie 4, à la page 99.
Poursuivre la collaboration aux différents projets gouvernementaux, tels que clicSÉQUR, l'Infothèque gouvernementale et le centre d'expertise en formulaires.	Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.	Revenu Québec a contribué de façon significative à quelques projets gouvernementaux en matière de prestation électronique de services. D'une part, dans son rôle de fournisseur de la solution gouvernementale d'authentification des entreprises (clicSÉQUR), des travaux ont été réalisés afin d'améliorer les modalités du service, de développer un nouvel authentifiant gouvernemental simplifié qui sera utilisé par les entreprises pour produire les déclarations de taxes. D'autre part, des travaux ont été réalisés afin d'accompagner Services Québec dans sa démarche visant à mettre en place une Infothèque gouvernementale.

Fort de son expertise, Revenu Québec contribue à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en matière de regroupement des services administratifs dans la fonction publique. Ainsi, au cours de l'exercice 2009-2010, il a mis son savoir-faire dans le domaine des technologies de l'information à la disposition des ministères et organismes, particulièrement pour le traitement à grand volume, en effectuant notamment des services de mise sous enveloppe ainsi que des envois massif de communications et de chèques.

De plus, Revenu Québec a assuré la gestion des activités de rémunération et des avantages sociaux et pris en charge les activités de différents secteurs de la gestion des ressources humaines pour des ministères et organismes, dont le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Il a aussi collaboré très activement avec le Centre de services partagés du Québec en offrant l'expertise de son personnel lors de la tenue de concours de recrutement.

Revenu Québec offre également des services de gestion immobilière à d'autres ministères et organismes. À cet effet, il a de nouveau assuré la prise en charge des activités en ressources matérielles pour la Régie du logement et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire au cours de l'exercice 2009-2010.

Partie 3

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises

Objectifs généraux

La nouvelle *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concrétise l'engagement de Revenu Québec quant à la qualité des services et constitue un outil de mobilisation efficace de son personnel pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. Elle contient 17 engagements comportant des cibles mesurables, regroupés en objectifs généraux, en objectifs propres aux particuliers et en objectifs propres aux entreprises, pour lesquels les résultats atteints en 2009-2010 sont présentés dans les pages suivantes.

Selon la méthodologie adoptée par Revenu Québec pour évaluer la performance organisationnelle, la cible est considérée comme atteinte lorsque le résultat n'est pas inférieur à plus de cinq points de pourcentage par rapport à la cible si celle-ci est supérieure à 90 % et si le résultat n'est pas inférieur à plus de trois points de pourcentage si la cible est de moins de 90 %.

L'accessibilité aux services en ligne

Revenu Québec est soucieux d'offrir à sa clientèle un haut taux de disponibilité de ses services en ligne. Ce taux représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans panne, par rapport au temps de service planifié. Il correspond à la différence entre le temps total pour une période visée et le temps nécessaire pour la maintenance des systèmes informatiques.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps.	98 %	97,5 %

Le taux de disponibilité des services en ligne a été de 97,5 % en 2009-2010. L'écart minime de 0,5 % par rapport à la cible s'explique principalement par le temps consacré à la maintenance des systèmes informatiques.

Les courriels

Revenu Québec s'engage à répondre dans les deux jours ouvrables aux demandes d'information d'ordre général reçues par courriel.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de deux jours.	75 %	84,5 %

Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a traité près de 11 600 courriels de demandes d'information générale. Le pourcentage des courriels de demandes d'information générale pour lesquels Revenu Québec a communiqué avec le demandeur dans un délai de deux jours est de 84,5 %. La cible établie à 75 % est ainsi dépassée.

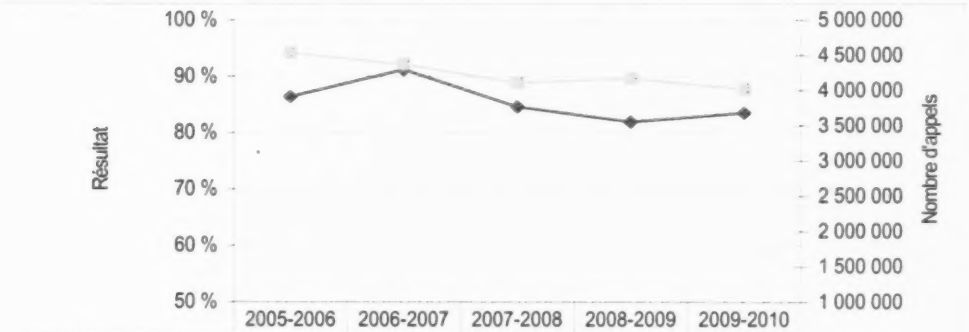
Les appels téléphoniques

Revenu Québec fournit un service téléphonique de renseignements sans frais et accessible à sa clientèle sur le territoire québécois. Il offre également un service téléphonique adapté pour les personnes malentendantes.

L'organisation s'engage à répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai de deux minutes. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté, un message automatisé prévient la clientèle des particuliers et lui indique approximativement le délai d'attente supplémentaire.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de deux minutes.	80 %	83,5 %

GRAPHIQUE 6 Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	86,4 %	91,2 %	84,6 %	81,9 %	83,5 %
Nombre d'appels	4 537 453	4 371 250	4 112 724	4 171 446	4 022 486

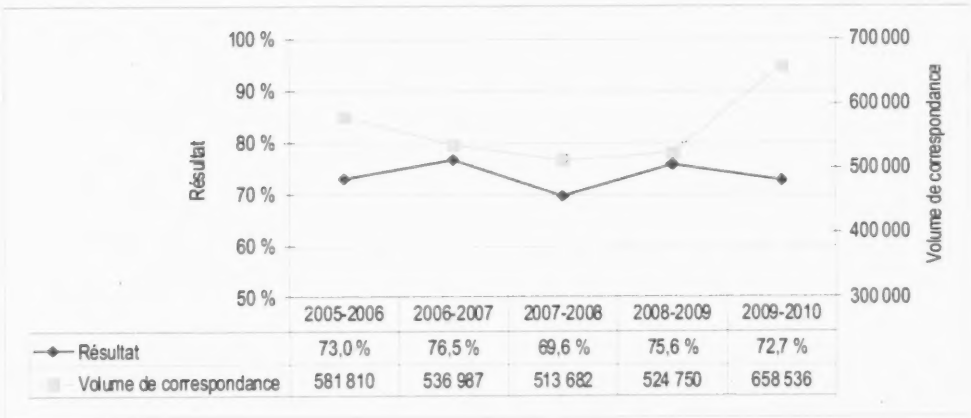
Au cours de l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a répondu à plus de 4 millions d'appels téléphoniques. Le pourcentage des appels téléphoniques auxquels une réponse a été donnée dans les deux minutes s'élève à 83,5 %. La cible fixée à 80 % est ainsi dépassée.

La correspondance

Revenu Québec s'engage à donner suite à 70 % des demandes effectuées par correspondance dans un délai de 35 jours.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours.	70 %	72,7 %

GRAPHIQUE 7 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	73,0 %	76,5 %	69,6 %	75,6 %	72,7 %
Volume de correspondance	581 810	536 987	513 682	524 750	658 536

Le pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours excède de près de 3 points la cible établie à 70 %. Le volume de la correspondance reçue et considérée dans le calcul de l'indicateur pendant l'exercice 2009-2010 dépasse de 25 % celui de l'exercice précédent, passant de 524 750 à 658 536. Cette augmentation est attribuable en partie à

- la comptabilisation, à compter de l'exercice 2009-2010, d'une nouvelle catégorie de correspondance, soit les demandes de changement d'adresse reçues sur support papier (excluant les demandes reçues dans les déclarations de revenus);
- une hausse importante des demandes de report de perte pour les particuliers.

L'opposition à une cotisation

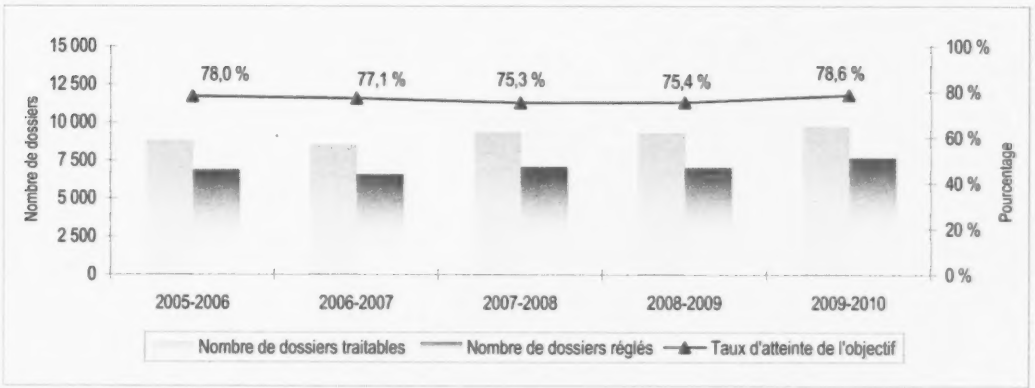
L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec, qui s'assurent de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, ce qui concourt à l'impartialité du processus.

Revenu Québec s'engage à communiquer sa décision par rapport à un avis d'opposition ainsi que les motifs la justifiant dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de six mois.	75 %	78,6 %

Le graphique 8 présente les résultats concernant les oppositions pour les cinq derniers exercices.

GRAPHIQUE 8 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



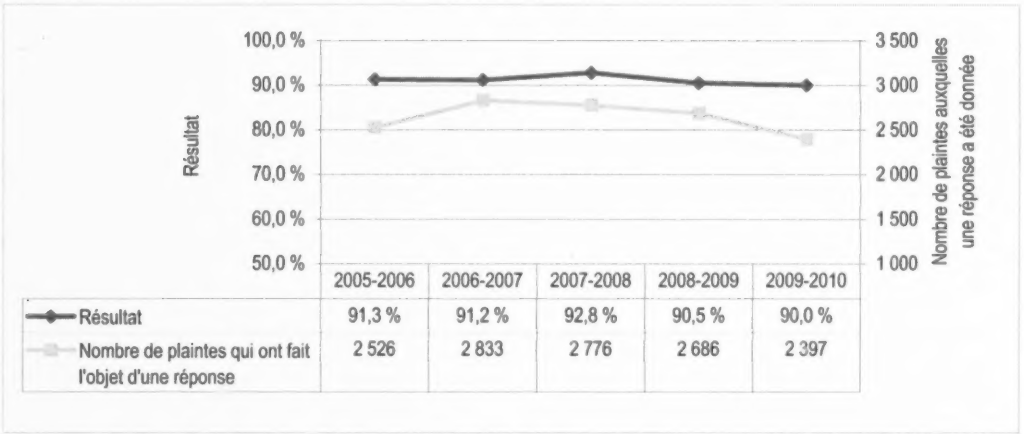
Au cours du dernier exercice, comme pour les exercices précédents, l'organisation a maintenu le pourcentage des dossiers réglés dans un délai de six mois au-dessus de la cible de 75 %.

Les plaintes

En ce qui concerne les plaintes[6], Revenu Québec considère que leur gestion est un moyen privilégié pour améliorer les façons de faire, corriger certaines situations et proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des procédures administratives et à des pratiques. L'organisation s'engage à répondre à 80 % des plaintes dans un délai de moins de 35 jours.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours.	80 %	90 %

GRAPHIQUE 9 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	91,3 %	91,2 %	92,8 %	90,5 %	90,0 %
Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse	2 526	2 833	2 776	2 686	2 397

Pour l'exercice 2009-2010, le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours dépasse de 10 points de pourcentage la cible fixée à 80 %. Parmi les principaux motifs de plaintes évoqués par les citoyens figurent le délai de traitement des déclarations et des demandes de remboursement ainsi que leur désaccord concernant les décisions de Revenu Québec à l'égard de leur dossier.

6. Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction, par un citoyen ou une entreprise, ou leur représentant respectif, transmise à un gestionnaire ou au responsable des plaintes, à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

Objectifs propres aux particuliers

La déclaration de revenus des particuliers

Revenu Québec s'engage à effectuer les remboursements ou à délivrer les avis de cotisation en respectant les délais suivants :

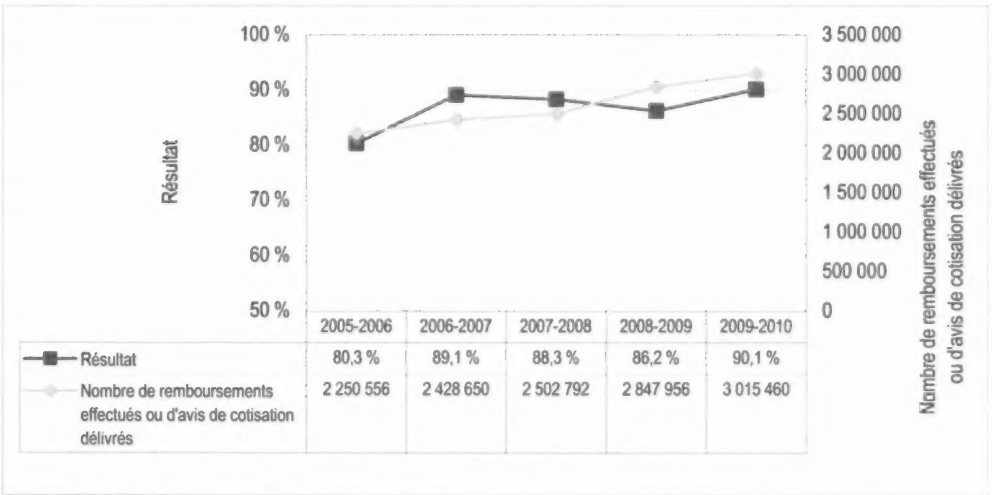
- 14 jours pour la déclaration de revenus reçue par voie électronique;
- 28 jours pour la déclaration de revenus reçue sur support papier.

Pour l'exercice 2009-2010, Revenu Québec a effectué des remboursements ou délivré des avis de cotisation concernant 5 947 642 déclarations de revenus des particuliers.

Objectifs 2009-2010	Cibles	Résultats
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 14 jours.	90 %	90,1 %
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 28 jours.	70 %	77,5 %

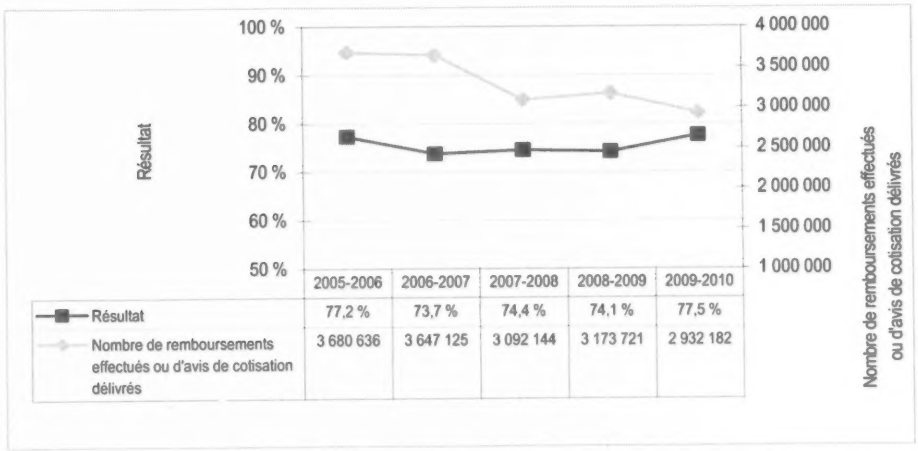
Revenu Québec a respecté son engagement. La lecture croisée des graphiques 10 et 11 illustre l'intérêt croissant des particuliers pour le mode de transmission par voie électronique. Revenu Québec a ainsi reçu au cours de l'exercice, plus de 3 millions de déclarations par voie électronique.

GRAPHIQUE 10 Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	80,3 %	89,1 %	88,3 %	86,2 %	90,1 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 250 556	2 428 650	2 502 792	2 847 956	3 015 460

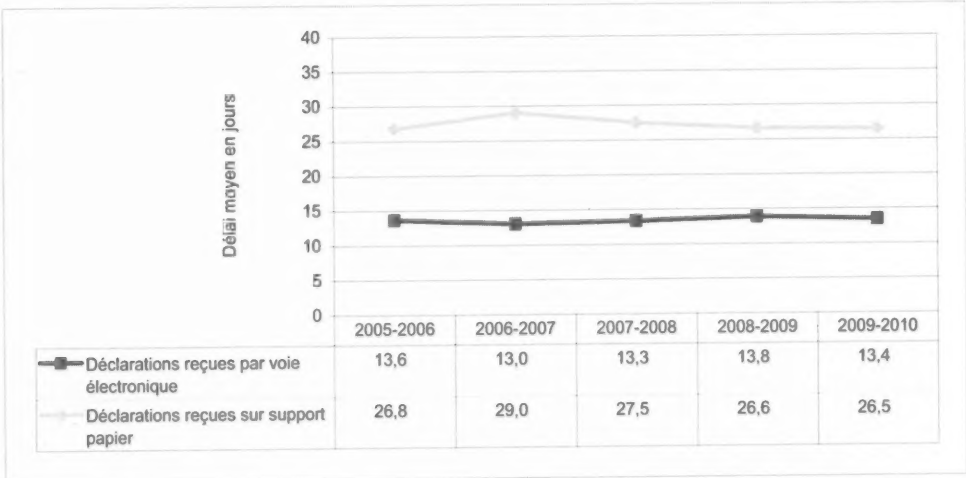
GRAPHIQUE 11 Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier



	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	77,2 %	73,7 %	74,4 %	74,1 %	77,5 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	3 680 636	3 647 125	3 092 144	3 173 721	2 932 182

La lecture du graphique 12 montre que Revenu Québec a par ailleurs respecté ses engagements en matière de transmission des remboursements ou des avis de cotisation.

GRAPHIQUE 12 Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation



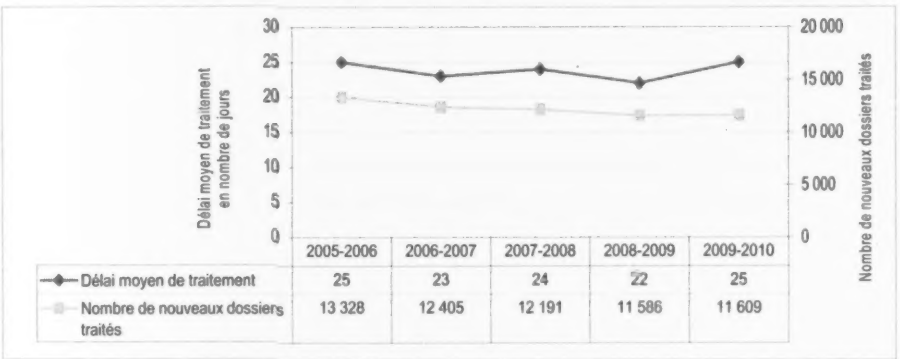
	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Déclarations reçues par voie électronique	13,6	13,0	13,3	13,8	13,4
Déclarations reçues sur support papier	26,8	29,0	27,5	26,6	26,5

Les pensions alimentaires

Revenu Québec s'engage à traiter une nouvelle demande de pension alimentaire dans un délai moyen de 30 jours. Il s'engage également à effectuer, dans 100 % des cas, une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours suivant le refus de payer du débiteur. Cette première intervention peut consister à aviser ce dernier que son dossier a été transféré au service responsable du recouvrement à Revenu Québec. Elle peut aussi consister en une communication téléphonique, en une demande de paiement ou en un recours administratif ou judiciaire.

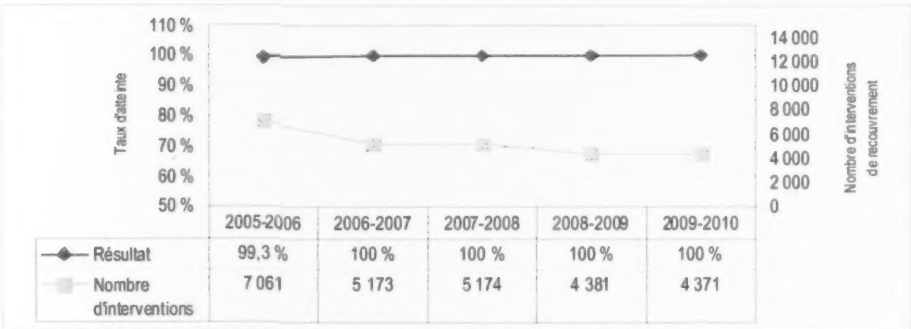
Objectifs 2009-2010	Cibles	Résultats
Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire.	Délai de 30 jours	25 jours
Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 30 jours.	100 %	100 %

GRAPHIQUE 13 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers



En 2009-2010, Revenu Québec a traité les dossiers relatifs aux pensions alimentaires dans un délai moyen de 25 jours, ce qui se situe bien en deçà de la cible de 30 jours.

GRAPHIQUE 14 Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours



En 2009-2010, Revenu Québec a maintenu sa performance et a effectué une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours pour l'ensemble des 4 371 dossiers qu'il a traités.

Objectifs propres aux entreprises

Les services offerts par le Registraire des entreprises

Les services offerts par le Registraire des entreprises permettent la tenue d'un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec ainsi que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales. Ces services font l'objet d'une tarification, et les droits à payer sont majorés de 50 % lorsque, sur demande, un traitement prioritaire est accordé.

Objectifs 2009-2010	Cibles	Résultats
Traiter votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours.	70 %	69,1 %
Traiter votre déclaration modificative au registre des entreprises dans un délai de 15 jours.	70 %	95,9 %

Au cours de l'exercice 2009-2010, 69,1 % des demandes d'immatriculation au registre des entreprises ou de constitution en compagnies commerciales ont été traitées dans un délai de cinq jours ou moins. Les déclarations modificatives soumises par les entreprises ont, quant à elles, été traitées dans un délai de 15 jours dans 95,9 % des cas. Les résultats atteints respectent à 99 % les engagements pris envers la clientèle à l'égard des demandes de constitution ou d'immatriculation et surpassent la cible pour ce qui est des déclarations modificatives. De plus, ils ont été atteints malgré une augmentation, en cours d'année, de 30,9 % de l'ensemble des demandes de services et l'affectation de personnel au démarrage des travaux de modernisation des systèmes informatiques soutenant l'offre de service du Registraire des entreprises.

L'inscription des nouvelles entreprises

Les entreprises peuvent s'inscrire aux fichiers de Revenu Québec de trois façons : par Internet, aux comptoirs de service ou par courrier. Revenu Québec s'est fixé comme objectif d'attribuer aux entreprises un numéro d'inscription sans délai lorsque la demande est faite par voie électronique ou en personne à ses comptoirs de service, et dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.

Objectifs 2009-2010	Cibles	Résultats
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique, ou effectué en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai.	100 %	100 %
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise sur support papier, vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours.	75 %	79,2 %

En 2009-2010, 56 363 entreprises se sont inscrites aux fichiers de Revenu Québec comparativement à 56 958 lors de l'exercice précédent. De ce nombre, 7 479 entreprises ont obtenu leur numéro d'inscription par voie électronique en 2009-2010, comparativement à 6 541 en 2008-2009. Cette hausse de 14 % permet d'illustrer l'importance croissante des services en ligne.

Par ailleurs, 41 377 numéros d'inscription ont été attribués dans les différents comptoirs de service en 2009-2010, comparativement à 41 867 en 2008-2009.

Finalement, 7 507 demandes d'inscription ont été effectuées par courrier en 2009-2010, comparativement à 8 550 lors de l'exercice précédent, et 79,2 % de ces demandes ont été traitées dans un délai de 35 jours.

Le remboursement de la taxe sur les intrants aux mandataires

Revenu Québec s'engage à traiter les remboursements de la taxe sur les intrants dans un délai de 25 jours lorsque la demande est transmise par voie électronique, et dans un délai de 30 jours lorsque la demande est transmise sur support papier.

Objectifs 2009-2010	Cibles	Résultats
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours.	75 %	91,1 %
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours.	75 %	87,0 %

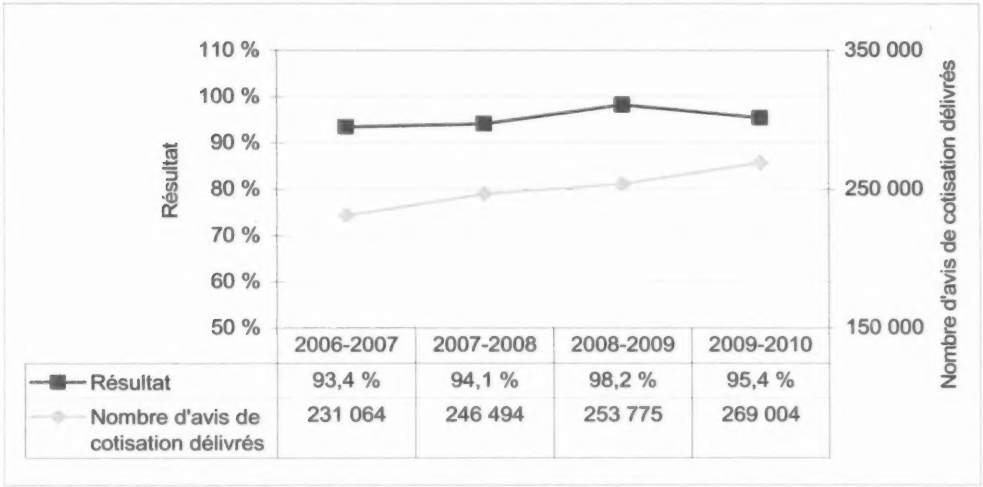
En 2009-2010, Revenu Québec a traité au total 699 866 demandes de remboursement de la taxe sur les intrants. Pour les demandes transmises par voie électronique ainsi que celles transmises sur support papier, les cibles sont largement dépassées.

La déclaration de revenus des sociétés

Revenu Québec s'engage à délivrer aux entreprises leur avis de cotisation dans un délai de 100 jours suivant la réception de leur déclaration de revenus.

Objectif 2009-2010	Cible	Résultat
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés, délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours.	85 %	95,4 %

GRAPHIQUE 15 Pourcentage des avis de cotisation délivrés aux entreprises dans un délai de 100 jours[1]



	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Résultat	93,4 %	94,1 %	98,2 %	95,4 %
Nombre d'avis de cotisation délivrés	231 064	246 494	253 775	269 004

1. À partir de l'exercice 2009-2010, seules les déclarations reçues dans les délais (date légale de production) sont considérées dans le calcul de l'indicateur. Les données des années antérieures ont été rajustées en conséquence afin de les rendre comparables.

En 2009-2010, Revenu Québec a traité 269 004 déclarations de revenus des sociétés conformes et reçues dans les délais prescrits. Pour 95,4 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de plus de 10 points de pourcentage.

Partie 4

Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales

Accès à l'égalité en emploi

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes cibles visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leur nouveau personnel parmi ces groupes cibles. En ce qui concerne les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale à atteindre est de 9 % de l'effectif permanent. En ce qui concerne les personnes handicapées, la cible gouvernementale à atteindre est de 2 % de l'effectif permanent.

Revenu Québec compte 1 472 employés appartenant à ces groupes parmi le personnel permanent et occasionnel (incluant les étudiants et les stagiaires). Il reconnaît l'importance d'accroître la représentation des membres de ces groupes et poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs d'embauche.

De plus, Revenu Québec a conçu un plan d'action pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, comme prévu à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les actions menées avaient principalement pour but d'approfondir les connaissances sur les besoins des personnes handicapées.

TABLEAU 22 Embauche totale

	Permanents[1]	Occasionnels[2]	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés
Nombre total de personnes embauchées	642	1 580	310	393	213	11

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent incluent seulement les recrutements.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent seulement le personnel entré en fonction durant la période visée, ce qui exclut le personnel occasionnel qui était inscrit sur des listes de rappel ainsi que celui déjà en fonction et dont le contrat a été renouvelé.

TABLEAU 23 Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2010

Effectif total (personnes)	7 790

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 24 Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles					Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Permanent	642	130	2	2	10	144	22,4 %
Occasionnel	1 580	288	12	2	14	316	20,0 %
Étudiant d'été	310	64	1	1	4	70	22,6 %
Étudiant à temps partiel	393	87	3	4	2	96	24,4 %
Stagiaire rémunéré	213	32	2	2	0	36	16,9 %
Stagiaire non rémunéré	11	3	0	0	0	3	27,3 %
Total	3 149	604	20	11	30	665	21,1 %

1. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés dans un statut d'emploi donné, par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 dans le même statut d'emploi.

TABLEAU 25 Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Permanent	Occasionnel	Étudiant d'été et à temps partiel	Stagiaire rémunéré et non rémunéré
2007-2008	25,0 %	16,2 %	43,0 %	18,6 %
2008-2009	19,0 %	23,3 %	22,6 %	20,1 %
2009-2010	22,4 %	20,0 %	23,6 %	17,4 %

TABLEAU 26 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	556	7,6 %	673	8,8 %	776	10 %
Autochtones	15	0,2 %	18	0,2 %	19	0,2 %
Anglophones	49	0,7 %	46	0,6 %	47	0,6 %
Personnes handicapées	96	1,3 %	99	1,3 %	102	1,3 %

TABLEAU 27 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2010

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	22	4,6	255	9,1	385	12,0	114	8,9	0	0	776	10,0
Autochtones	1	0,2	3	0,1	12	0,4	3	0,2	0	0	19	0,2
Anglophones	3	0,6	20	0,7	19	0,6	5	0,4	0	0	47	0,6
Personnes handicapées	0	0,0	20	0,7	53	1,6	29	2,3	0	0	102	1,3

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

TABLEAU 28 Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2010

	Permanent	Occasionnel	Étudiant d'été	Étudiant à temps partiel	Stagiaire rémunéré	Stagiaire non rémunéré	Total
Nombre de femmes embauchées	425	1 120	188	272	142	6	2 153
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	66,2 %	70,9 %	60,6 %	69,2 %	66,7 %	54,5 %	68,4 %

TABLEAU 29 Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents	476	2 808	3 214	1 280	12	7 790
Nombre de femmes	199	1 398	1 981	995	0	4 573
Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent	41,8 %	49,8 %	61,6 %	77,7 %	0 %	58,7 %

1. Incluant les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Mesures favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de son personnel permanent. Le pourcentage de représentativité s'élevant actuellement à 1,3 %, les efforts sont maintenus en vue d'atteindre l'objectif du plan d'embauche du gouvernement du Québec fixé à 2 %.

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, financé et géré par le Secrétariat du Conseil du trésor, a permis à Revenu Québec d'accueillir un stagiaire pendant une année, en plus de donner suite à un projet de stage qui a été soumis au Centre de services partagés du Québec.

De plus, dans le cadre d'un projet pilote, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a offert une séance de sensibilisation sur les différents groupes cibles à une soixantaine de gestionnaires de Revenu Québec.

De façon globale, les lignes directrices organisationnelles se traduisent par des choix de gestion conformes aux orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi en ce qui concerne les personnes appartenant aux divers groupes cibles.

Allégement réglementaire et administratif

L'allégement réglementaire et administratif fait partie de la planification stratégique de Revenu Québec. Les résultats sont présentés à la page 47.

Développement durable et changements climatiques

Réalisations		
Objectif gouvernemental 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	
Objectif organisationnel	Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.	
Action 1.1	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable destiné au personnel de l'administration publique.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – Taux d'employés et d'employées rejoints par les activités de sensibilisation au développement durable, dont celui du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes. **Cibles** – Avoir sensibilisé 80 % des membres du personnel d'ici 2011. – S'assurer que 50 % d'entre eux ont une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	2. Rédiger des articles pour *L'Idée fisc* (journal interne) ainsi que des capsules pour l'intranet de Revenu Québec et les intranets des directions générales dans le but de sensibiliser le personnel à la démarche de développement durable.	Entrepris
	4. Sensibiliser le personnel au programme VISEZ juste!, à l'impression recto verso par défaut et à la procédure à suivre pour récupérer le papier sur lequel des renseignements confidentiels ou non sont imprimés.	Entrepris
	6. Inciter le personnel à utiliser des options réduisant le nombre de pages à imprimer.	Entrepris
Résultats de l'année	Le personnel a été sensibilisé au développement durable principalement par voie électronique. En effet, des articles, des manchettes et des capsules d'apprentissage en ligne ont été publiés régulièrement au cours de l'année dans l'intranet organisationnel. Le personnel de Revenu Québec ayant accès à un ordinateur a pu en prendre connaissance. Celui n'ayant pas accès à un ordinateur a pu, pour sa part, consulter les articles portant sur le développement durable et les gestes écoresponsables qui ont été publiés dans le journal interne de l'organisation. De plus, certaines directions ont pris l'initiative de publier des manchettes informatives dans leurs propres pages intranet. Le personnel a également été sensibilisé au développement durable grâce à la conception et à la diffusion de capsules informatives sur l'écran géant de l'édifice de Marly. Par ailleurs, une importance particulière a été accordée à la réduction de la consommation du papier nécessaire à la prestation de services. Voir action 6.1 à la page 101.	

Réalisations		
Objectif gouvernemental 4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.	
Objectif organisationnel	Améliorer la qualité de vie du personnel et son environnement de travail.	
Action 4.1	Mettre en place des mesures améliorant la qualité de vie au travail et favorisant la reconnaissance du personnel.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'axe Ma santé du programme Employeur de choix. **Cibles** – Mise en œuvre de divers projets. – Taux moyen de participation du personnel de 25 à 40 % par activité organisationnelle mise en place.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	1. Participer aux projets multidisciplinaires axés sur la santé et la qualité de vie au travail, dont – la promotion de saines habitudes de vie sur les plans de l'activité physique, de l'alimentation et de la gestion du stress; – la mise sur pied d'un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail; – l'application de pratiques de gestion favorisant, notamment, la reconnaissance; – la mise en place d'installations destinées à la pratique d'activités physiques.	Entrepris
	2. Promouvoir le programme auprès des gestionnaires et du personnel.	Entrepris
Résultats de l'année	Dans le cadre de l'axe Ma santé du programme Employeur de choix, le personnel a été sensibilisé à l'importance de prendre soin de sa santé par un programme quinquennal de promotion de la santé abordant les thèmes de la santé globale, de la nutrition, de la gestion du stress, de l'activité physique et de la santé du cœur. En janvier 2009, un projet pilote relatif à ce programme a été mis en œuvre dans une direction de l'organisation. Les employés de la direction visée par ce projet pilote ont participé à une clinique de dépistage des maladies cardiovasculaires. Les résultats obtenus sont positifs, et le taux de participation a dépassé largement les cibles fixées. Par ailleurs, au début de 2010, des ateliers de sensibilisation ont été offerts à 119 gestionnaires afin de leur permettre de comprendre les impacts de la santé physique et psychologique des employés sur leur bien-être et sur la performance de l'organisation, de s'approprier le programme et de bien connaître la démarche d'implantation pour accompagner le personnel qui participe au programme. Au 31 mars 2010, 167 employés ont assisté à la première conférence sur la santé globale. Revenu Québec a aussi engagé plusieurs actions afin de créer un environnement de travail de qualité. Un sondage sur la qualité de vie au travail a notamment été lancé au cours de l'exercice. Les résultats de ce sondage serviront de base aux actions qui seront entreprises dans les unités de travail. De plus, Revenu Québec a lancé des travaux afin de concevoir et d'offrir des formations portant sur les meilleures pratiques de gestion et l'amélioration de la qualité de vie au travail. Le taux moyen de participation du personnel aux activités organisationnelles sera mesuré à une date ultérieure.	

Réalisations

Objectif gouvernemental 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.	
Objectif organisationnel	Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.	
Action 6.1	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre ou d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables. **Cibles** – Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011. – Mise en œuvre de mesures ou d'activités permettant de contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale. – Mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables, dont les suivantes : • 80 % de l'achat de papier fin doit être à 100 % recyclé et contenir au moins 30 % de fibres post-consommation; • 100 % des véhicules achetés doivent représenter la meilleure performance énergétique compte tenu des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec; • 100 % des cartouches doivent être recyclées. – Augmentation de la quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	2. Acheter et utiliser du papier fin à 100 % recyclé, contenant au moins 30 % de fibres post-consommation pour l'ensemble des publications de Revenu Québec.	Entrepris
	3. Expédier les cartouches d'encre des imprimantes à un organisme qui les récupère.	Achevé
	4. Lors du remplacement de véhicules du parc de Revenu Québec, procéder à l'achat de véhicules ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement, en tenant compte des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec.	Entrepris
	5. Favoriser la gestion écologique des matières résiduelles (3RV) en continuant l'implantation du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC pour ce qui est de la récupération multimatière (verre, plastique, métal, papier et carton) et en commencer l'évaluation.	Achevé
	6. Élaborer et adopter un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
	7. Poursuivre l'implantation de l'impression recto verso par défaut pour l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs numériques.	Achevé
	9. Éliminer, lorsque possible, l'utilisation des verres de styromousse pour le café et remplacer les godets de lait par d'autres contenants. Ajouter des clauses contractuelles en ce sens aux contrats des fournisseurs de services alimentaires.	Entrepris (les verres en styromousse ont été éliminés)
Résultats de l'année	La mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant à l'atteinte de la Politique pour un gouvernement écoresponsable a été réalisée au cours de l'exercice et connaît déjà des résultats remarquables. Revenu Québec s'est d'abord distingué en 2009 en recevant la Mention d'honneur de l'activité de reconnaissance Contenants, emballages et imprimés plus verts de Éco Entreprises Québec pour les efforts qu'il a déployés en matière de réduction de consommation du papier nécessaire à la prestation de services. En effet, 58 millions de feuilles ont été économisées, ce qui représente une diminution de la consommation totale de papier de 16 % par rapport à l'exercice précédent. Ces économies ont notamment pu être réalisées grâce à l'offre croissante des services en ligne. L'impression des documents a elle-même été soumise au respect des principes de protection de l'environnement et de réduction des ressources. Ainsi, 90 % des photocopieurs installés dans les locaux de Revenu Québec sont programmés en mode recto verso par défaut, et le recyclage des cartouches d'encre vides est rendu obligatoire. Le respect de ces principes s'est traduit également par l'instauration de pratiques d'acquisitions écoresponsables et d'encouragement de la récupération. Les critères de développement durable ont donc été ajoutés dans les appels d'offres pour l'impression des formulaires et les bons de commande pour l'acquisition des cartouches. Revenu Québec s'assure de plus de remplacer les véhicules de son parc par des véhicules offrant une meilleure performance énergétique parmi l'offre de véhicules proposée par le Centre de services partagés du Québec. Dans le souci de réduire la consommation, des mesures ont également été prises pour encourager la réutilisation et la récupération des objets de bureau usagés. L'ensemble de ces actions s'intégrera désormais dans le prochain cadre de gestion environnementale.	

Réalisations		
Objectif gouvernemental 7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.	
Objectif organisationnel	Promouvoir la réduction à la source de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.	
Action 7.1	Promouvoir, auprès du personnel, la réduction à la source des ressources utilisées.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – Mesure de la portée des activités de promotion sur la quantité de ressources utilisées. **Cibles** – Augmentation du taux d'utilisation des transports collectifs et du vélo. – Diminution de la quantité de ressources utilisées.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	2. Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par les employés et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.	Entrepris
	3. Promouvoir l'utilisation des transports collectifs et du vélo. Pour ce faire, – soutenir le programme L'abonne BUS dans les régions où ce service est disponible; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo.	Entrepris
Résultats de l'année	L'importance de réduire l'exploitation des ressources, notamment en utilisant de la vaisselle réutilisable et en économisant l'électricité, a également fait l'objet d'actions de sensibilisation auprès du personnel. Dans le cadre de l'entente conclue avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, Revenu Québec a entrepris les travaux pour élaborer un programme destiné à promouvoir les transports collectifs et le vélo et à favoriser le covoiturage. Ainsi, depuis la mi-mars 2009, le personnel peut s'inscrire à un service de covoiturage offert dans l'intranet organisationnel. Par ailleurs, le projet d'attribution d'un mandat d'architecture visant à doter l'ensemble des édifices occupés par Revenu Québec d'installations extérieures favorisant l'usage du vélo est en cours de réalisation. Les efforts pour sensibiliser le personnel à l'utilisation des transports en commun se sont traduits par une augmentation des taux d'inscription au programme L'abonne BUS et au covoiturage.	

Réalisations		
Objectif gouvernemental 17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.	
Objectif organisationnel	Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.	
Action 17.1	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – Augmentation des recettes et du taux de récupération fiscale. Versement des crédits et des prestations aux citoyens et aux entreprises. **Cibles** (Établies selon les objectifs du plan stratégique de Revenu Québec) – Taux de réalisation des objectifs applicables aux recettes fiscales et extrabudgétaires. – Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux. – Taux de réalisation des objectifs portant sur la récupération fiscale.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	1. Percevoir les sommes dues au gouvernement.	Entrepris
	2. Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.	Entrepris
	3. Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	Entrepris
Résultats de l'année	Voir page 52.	

Réalisations		
Objectif gouvernemental 20	Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.	
Objectif organisationnel	Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente.	
Action 20.1	Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.	
Indicateur et cible	**Indicateur** – Augmenter de 30 % la proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services, et ce, d'ici 2012. **Cible** – Atteindre l'objectif de progression fixé annuellement.	
Gestes	**En cours de réalisation ou réalisés au 31 mars 2010**	**Suivi**
	1. Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.	Entrepris
	2. Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.	Entrepris
Résultats de l'année	Voir page 39.	

Réalisations		
Objectif gouvernemental 26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	
Objectif organisationnel	Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires.	
Action 26.1	Poursuivre ses efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du programme, dans le contexte budgétaire actuel.	
Indicateur et cibles	**Indicateur** – Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers de pensions alimentaires et taux de régularité du versement des pensions alimentaires. **Cibles** – Délai moyen de 30 jours. – 76 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier.	
Geste	**En cours de réalisation ou réalisé au 31 mars 2010**	**Suivi**
	1. Moderniser la prestation de services relative aux pensions alimentaires, c'est-à-dire réviser l'ensemble des processus administratifs ainsi que le système informatique des pensions alimentaires ou sa refonte, en tenant compte, entre autres, des orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services.	Entrepris
Résultats de l'année	Nos résultats ont dépassé les cibles, ce qui a contribué à assurer la régularité des paiements de pension alimentaire auxquels ont droit les enfants et les parents gardiens. Voir détails à la page 46.	

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

À Revenu Québec, le personnel dispose d'une trousse linguistique dans l'intranet, grâce à laquelle il peut trouver rapidement des réponses à ses questions sur la langue. La trousse est enrichie d'une partie consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Par ailleurs, le personnel peut obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou portant sur l'application de la politique linguistique grâce à un service de courrier électronique permettant une communication immédiate avec des linguistes.

Cette année encore, Revenu Québec a démontré qu'il entend jouer de plus en plus le rôle de chef de file en matière de promotion du français, langue officielle du Québec. Ainsi, il a entériné de nouvelles orientations relatives à l'application de sa politique linguistique, lesquelles ont été élaborées par le Comité permanent sur la langue française. Ces orientations portent principalement sur l'ensemble des communications destinées aux entreprises. Un plan d'action triennal sera élaboré pour la mise en œuvre de ces orientations.

Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens et les entreprises s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels.

Le Comité organisationnel stratégique en protection et en sécurité de l'information, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de protection et de sécurité de l'information. Pour sa part, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement au traitement des dossiers liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements confidentiels. Son action s'appuie sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité de l'organisation.

Le comité stratégique adopte un plan d'action organisationnel relatif à la protection et à la sécurité de l'information. Ce plan présente les priorités d'action en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements confidentiels et de sécurité de l'information. Le plan 2009-2010 indique entre autres que Revenu Québec poursuit la révision complète des politiques et des directives en matière de protection des renseignements confidentiels afin de s'assurer qu'elles répondent toujours aux exigences légales et aux orientations de l'organisation. Un lien hypertexte pour diffuser systématiquement l'information administrative dans le site Internet a été créé, et plusieurs documents, tels que les bulletins d'interprétation en matière fiscale, y sont diffusés.

Revenu Québec offre de la formation continue à son personnel et le sensibilise régulièrement pour qu'il demeure vigilant et applique les consignes qui lui sont données. De plus, il tient annuellement une campagne de sensibilisation afin que son personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection et de sécurité des renseignements. Par ailleurs, la campagne de sensibilisation permet aux gestionnaires de discuter avec le personnel de l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leurs activités quotidiennes. Tous et toutes sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard. Lors de la campagne de 2009, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, certains proviennent de fichiers de renseignements transmis par des ministères et des organismes gouvernementaux et municipaux, et sont utilisés conformément au plan d'utilisation. Ce plan est déposé à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information. Un rapport annuel d'activités faisant état des activités de couplage de ces fichiers est également déposé à l'Assemblée nationale, accompagné de l'avis de la Commission d'accès à l'information.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 879 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur le ministère du Revenu ou de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ce qui représente une augmentation de 30 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2008-2009. En ce qui concerne les dossiers en révision devant la Commission d'accès à l'information, 20 demandes de révision se sont ajoutées au cours de l'exercice, portant à 39, en date du 31 mars 2010, le nombre de dossiers qui sont en attente de la convocation à l'audition devant la Commission.

Progression de la mise en œuvre de la Politique sur le financement des services publics

Revenu Québec, par sa mission de perception et de redistribution de fonds ainsi qu'à titre de Centre interministériel de services partagés, a conclu plusieurs ententes de services avec des ministères et des organismes, incluant celle concernant la tarification des services rendus.

Bien que la majorité des services offerts par Revenu Québec soient de nature exclusivement publique, il convient de préciser que certains tarifs sont déjà appliqués, notamment sur des services offerts par le Registraire des entreprises et à l'égard des biens non réclamés. Des tarifs sont également prévus dans la Loi sur le ministère du revenu ainsi que dans la Loi sur les pensions alimentaires et sont appliqués lors du recouvrement des créances fiscales et alimentaires. Ces tarifs sont indexés annuellement selon les modalités précisées dans la Loi.

Revenu Québec s'est doté d'une politique organisationnelle en matière de tarification des biens et services depuis 2003. Cette politique a été élaborée conformément au Cadre de référence en matière de tarification au gouvernement du Québec présenté en avril 1999 et elle repose sur le principe du coût complet de la prestation de services. Revenu Québec possède donc une expertise en matière d'établissement et de révision de coûts ainsi qu'en matière d'indexation.

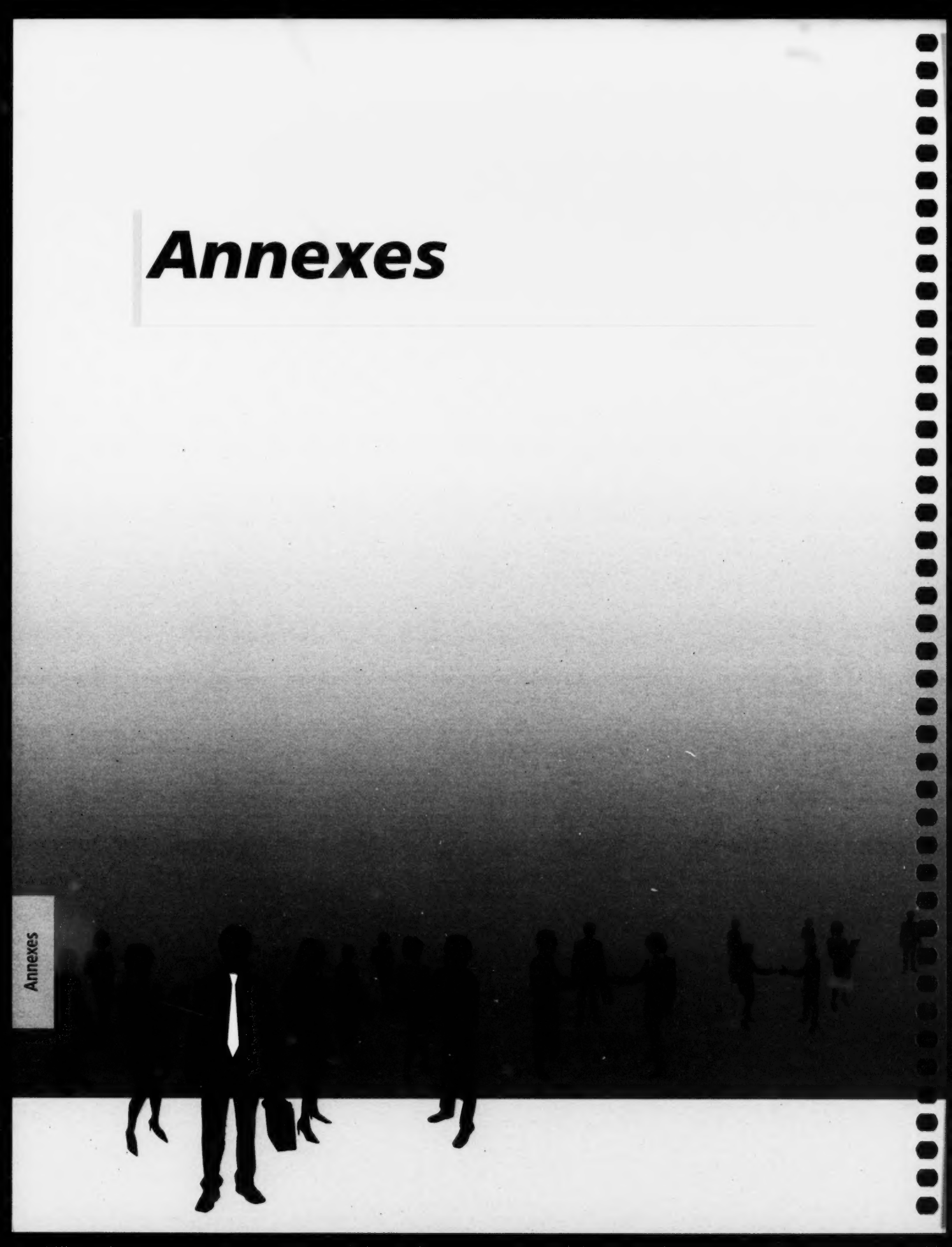
Revenu Québec, étant visé par la nouvelle Politique de financement des services publics que le gouvernement rendait publique dans son budget 2009-2010, a amorcé les travaux de mise en œuvre des mesures en matières de tarification et de reddition de comptes afin de se conformer aux pratiques de la nouvelle politique, plus particulièrement dans le cadre de la mise à jour de sa politique organisationnelle en matière de tarification des biens et services.

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Les réalisations effectuées en 2009-2010, qui font suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2003-2004, sont présentées à l'annexe 5 et concernent les rapports portant sur la gestion de la sécurité informatique, la gestion de la centrale de données, la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles et le soutien financier offert aux entreprises culturelles.

Par ailleurs, le Vérificateur général du Québec prévoit présenter, dans son rapport annuel de gestion 2009-2010, les résultats sommaires du suivi de ses recommandations concernant les trois premiers rapports mentionnés ci-dessus.

Annexes



Annexe 1
Application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

Selon l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu, le gouvernement peut remettre tout montant payable ou rembourser tout montant payé à l'État. Ces remises peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou d'un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Au cours de l'exercice 2009-2010, toutes les remises de droits ont été effectuées en vertu du décret 1028-2009, concernant un règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution. Ce décret date du 23 septembre 2009 et a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le 7 octobre 2009.

TABLEAU 30 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

Période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	Nombre de cas	Remise accordée
Décret 1028-2009 – Règlement de remise en faveur des investisseurs des Fonds Norbourg et Évolution	10 174	6 743 696 $
Total	**10 174**	**6 743 696 $**

Annexe 2
Application de l'article 94.1[1] de la Loi sur le ministère du Revenu

Le bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R4 régit l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay à l'été 1996 et la tempête de verglas survenue dans l'ouest du Québec en janvier 1998);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 31 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2009-2010.

TABLEAU 31 Sommaire statistique 2009-2010 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu

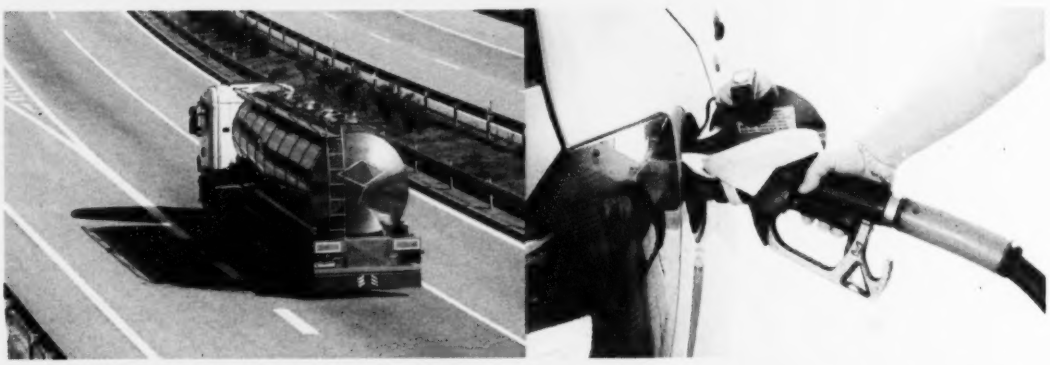
Période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	8 516	1 969 227	45 812		2 015 039
Annulations	2 016	7 734 383	645 323	88 821	8 468 527
Total partiel	10 532	9 703 610	691 135	88 821	10 483 566
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	618	15 733 120	413 471		16 146 591
Annulations	2 787	1 822 205	4 840 404	101 985	6 764 594
Total partiel	3 405	17 555 325	5 253 875	101 985	22 911 185
Total des renonciations et des annulations	13 937	27 258 935	5 945 010	190 806	33 394 751
Total des cotisations pour intérêts, pénalités et frais inscrites aux états financiers		**427 700 750**	**229 118 724**	**48 304 097**	**705 123 571**
Proportion des renonciations et des annulations[1]		6,4 %	2,6 %	0,4 %	4,7 %

1. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des cotisations inscrites aux états financiers.

1. Bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R4, paragraphe 4 : « Le pouvoir de renoncer à un intérêt, à une pénalité ou à des frais est différent du pouvoir d'annuler de tels montants. Ainsi, il y a renonciation si le ministre intervient avant que l'intérêt ou la pénalité ne soit cotisé ou, dans le cas de l'intérêt ou des frais qui courent après l'avis de cotisation, lorsque le ministre y renonce. Le ministre fait alors le choix de ne pas imposer cet intérêt, cette pénalité ou ces frais de sorte que ces montants n'apparaissent jamais sur un avis de cotisation. Le pouvoir d'annuler un intérêt, une pénalité ou des frais intervient après que ces montants aient été cotisés ou exigés. »

Annexe 3
Application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les administrations participantes et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs sur chaque territoire.



Le Québec occupe le premier rang des provinces canadiennes pour le nombre de permis IFTA délivrés et le treizième rang des 58 administrations visées par l'Entente. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, permettant ainsi une répartition conforme des droits d'immatriculation entre les administrations dans le cadre du Régime d'immatriculation international administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Il vérifie également l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois titulaires d'un permis IFTA.

En vertu de cette entente, chaque administration fait l'objet d'une vérification par ses pairs tous les quatre ans. La dernière vérification des activités du Québec remonte à octobre 2009. Cette vérification a démontré la conformité générale des activités de Revenu Québec pour la période couvrant les années 2005 à 2008. Des modifications ont toutefois été demandées pour que certains formulaires soient améliorés.

TABLEAU 32 Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile)

	2007	2008	2009
Nombre de titulaires de permis	7 527	7 371	6 689
Nombre de paires de vignettes délivrées	36 187	34 379	32 127
Nombre de déclarations traitées	24 781	24 568	23 151
Nombre de vérifications effectuées	242	202	188
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA[1]	8 934	8 334	8 309
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1, 2]	444	452	588

1. Statistiques selon les exercices financiers 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres provinces ou États qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

TABLEAU 33 Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile)

	2007	2008	2009
Du Québec vers les autres administrations	- 26 745 087 $	- 21 781 139 $	- 22 336 558 $
Des autres administrations vers le Québec	15 036 609 $	15 516 366 $	14 496 379 $
Total	**- 11 708 478 $**	**- 6 264 773 $**	**- 7 840 179 $**

La proportion entre le nombre de kilomètres parcourus sur le territoire québécois et sur celui des autres administrations et la proportion entre les achats effectués par les transporteurs du Québec et les transporteurs provenant des autres administrations sont demeurées stables de 2008 à 2009. Les fluctuations des sommes transférées s'expliquent par la variation du taux de change du dollar canadien, qui était de 1,065 en 2008 comparativement à 1,136 en 2009.

Annexe 4
Fonds spéciaux

Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services liés au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services de la Direction générale des biens non réclamés et du centre de perception fiscale.

TABLEAU 34 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Revenus			
Honoraires de perception			
– Revenu Québec	50 210	56 265	44 366
– Fonds des pensions alimentaires	4 344	3 690	3 625
– Fonds de fourniture de biens ou de services	316	331	336
Frais de recouvrement	39 957	39 216	38 194
Tarification	s. o.	s. o.	8 303
Autres revenus	175	401	341
Total des revenus	**95 002**	**99 903**	**95 165**
Dépenses de fonctionnement	95 123	102 155	91 656
Revenu net	**- 121**	**- 2 252**	**3 509**
Excédent à la fin	**21 079**	**18 827**	**22 336**
Investissements	**1 259**	**1 103**	**723**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

En 2009-2010, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 95,2 millions de dollars, ce qui représente une baisse de 4,7 % comparativement à l'exercice précédent. Cette baisse s'explique principalement par la diminution des revenus issus des honoraires de perception de Revenu Québec, qui sont passés de 56,3 à 44,4 millions de dollars. La baisse est toutefois compensée en partie par une nouvelle tarification qui s'élève à 8,3 millions de dollars. Par ailleurs, les dépenses ont totalisé 91,7 millions de dollars, ce qui constitue une baisse de 10,5 millions de dollars. Cette baisse s'explique principalement par l'entente de principe qui est survenue au cours de l'exercice antérieur entre les parties patronales et syndicales relativement au dossier de classification des agents de recouvrement fiscal.

Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement dans les sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, les revenus d'intérêts, les frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et dans une subvention attribuée par le gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2009-2010, les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont augmenté, passant de 39,6 à 44 millions de dollars.

TABLEAU 35 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	34 909	38 183	42 767
Subvention du gouvernement du Canada	292	313	261
Intérêts	153	139	133
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances	288	73	0
Frais d'arrérages et autres	785	835	792
Autres revenus	10	48	13
Total des revenus	**36 437**	**39 591**	**43 966**
Dépenses de fonctionnement	**36 437**	**39 591**	**43 966**
Investissements	**982**	**964**	**1 146**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

La hausse des dépenses de fonctionnement s'explique par une dépense de 4,4 millions de dollars comptabilisée en 2009-2010 pour donner suite à une décision rendue par un tribunal d'arbitrage concernant la classification de certains employés du Fonds.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissement en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de 693,6 millions de dollars ont été effectués. En 2009-2010, des immobilisations désuètes totalisant 18,1 millions de dollars ont été radiées des registres comptables du fonds. En 2008-2009, des immobilisations désuètes de 114 millions de dollars avaient également été radiées, à la demande du Vérificateur général du Québec. Ces immobilisations ne sont pas présentées dans les états financiers du fonds au 31 mars 2010. Ces opérations ramènent les investissements totaux à 561,5 millions de dollars à

cette date. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis.

La dépense d'amortissement accumulée depuis la création du Fonds des technologies de l'information est de 395,9 millions de dollars. En raison de la radiation des immobilisations désuètes, l'amortissement accumulé sur ces immobilisations a été soustrait de la dépense d'amortissement totale, portant celle-ci à 263,8 millions de dollars au 31 mars 2010.

Le fonds est financé par des revenus de gestion ainsi que de location d'équipement et de systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

TABLEAU 36 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Revenus	**48 699**	**49 120**	**48 776**
Amortissement	41 342	44 980	47 186
Intérêts	6 931	3 708	1 150
Frais de gestion	426	432	440
Total des dépenses	**48 699**	**49 120**	**48 776**
Investissements	**51 953**	**69 526**	**90 758**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

Pour l'exercice financier 2009-2010, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 48,8 millions de dollars, comparativement à 49,1 millions de dollars en 2008-2009. Cette variation s'explique principalement par la livraison des travaux découlant des mesures du *Discours sur le budget 2006-2007* et du *Discours sur le budget 2007-2008* relatives à l'impôt des particuliers ainsi que par la livraison du projet visant l'intégration de la déclaration annuelle du Registraire des entreprises à la déclaration de revenus. Elle s'explique également par la diminution des frais d'intérêts encourus pour le financement des développements terminés et des équipements livrés.

Les investissements capitalisables ont totalisé 90,8 millions de dollars, ce qui constitue une augmentation de 21,3 millions par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des investissements s'explique principalement par les travaux découlant des mesures du *Discours sur le budget 2008-2009* relatives à l'impôt des particuliers, par les travaux relatifs au projet Mon dossier et ceux relatifs à la prestation électronique de services.

Ces investissements excluent les projets technologiques du Programme de perception des pensions alimentaires et ceux liés au recouvrement des créances, qui sont financés par leurs propres fonds, soit le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds de perception.

Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Les activités ont débuté le 1er avril 2004 et se rapportent notamment à des produits et à des services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses activités par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer son équilibre financier, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

Les revenus et les dépenses de ce fonds sont relatifs à la fourniture de biens et de services, notamment au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la Société de l'assurance automobile du Québec de même qu'aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers.

TABLEAU 37 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Revenus	20 677	21 039	31 627
Dépenses de fonctionnement	20 677	21 039	31 627
Investissements	s. o.	s. o.	s. o.

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2009-2010, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services ont totalisé 31,6 millions de dollars. La hausse des revenus depuis 2007-2008 s'explique principalement par l'accroissement des services rendus au ministère des Services gouvernementaux et à la signature de nouvelles ententes conclues avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire pour la perception de la taxe municipale 911 ainsi qu'avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) concernant la mise en place d'une solution relative à l'encaissement des versements périodiques de la CSST.

Annexe 5
Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec

Gestion de la sécurité informatique
(Chapitre 4 du tome I du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2003-2004)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui étaient adressées à ce sujet, et toutes les mesures ont été mises en application.

Le Vérificateur général du Québec présentera dans son rapport annuel de gestion 2009-2010 les résultats sommaires du suivi de ses recommandations.

Gestion de la centrale de données de Revenu Québec
(Chapitre 3 du tome II du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2003-2004)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui était adressées à ce sujet, et toutes les mesures ont été mises en application.

Le Vérificateur général du Québec présentera dans son rapport annuel de gestion 2009-2010 les résultats sommaires du suivi de ses recommandations.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles
(Chapitre 4 du tome II du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2005-2006)

Revenu Québec a donné suite à l'ensemble des recommandations qui lui était adressées à ce sujet, et toutes les mesures ont été mises en application.

Le Vérificateur général du Québec présentera dans son rapport annuel de gestion 2009-2010 les résultats sommaires du suivi de ses recommandations.

Soutien financier aux entreprises culturelles

(Chapitre 5 du tome III du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2007-2008)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Modalités d'attribution	
Proposer au ministère des Finances du Québec (MFQ) de revoir les modalités d'attribution liées aux mesures fiscales afin de permettre d'encadrer convenablement la prise de décision.	Revenu Québec a effectué des travaux sur les problèmes d'application des mesures fiscales conjointement avec la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Il est prévu de présenter des recommandations au MFQ sur la révision des modalités d'attribution au cours de l'année 2010-2011. À cet effet, deux mémoires ont été élaborés sur l'impôt spécial découlant de la révocation d'une attestation de la SODEC et sur les dépenses de main-d'œuvre relatives aux sous-contractants dans le cadre des crédits d'impôt du domaine culturel.
Clarté des rôles	
Exercer le rôle qui lui est dévolu quant à l'admissibilité des sociétés.	Revenu Québec a mis en place des instructions de travail plus exhaustives en ce qui concerne l'admissibilité des sociétés au crédit d'impôt. De plus, il s'assure régulièrement que l'admissibilité des sociétés est validée par un processus de contrôle de la qualité.
Traitement des crédits d'impôt par Revenu Québec	
Démontrer dans ses dossiers que les crédits réclamés le sont pour des dépenses qui sont admissibles.	Revenu Québec a précisé les instructions de travail afin de déterminer l'information devant être consignée dans un dossier pour démontrer que les crédits réclamés concernent des dépenses admissibles.
Révocations	
Appliquer avec diligence l'impôt spécial se rapportant aux révocations délivrées par la SODEC.	Revenu Québec a centralisé le traitement de l'impôt spécial, et un processus de confirmation continu de transmission des révocations entre lui et la SODEC a été mis en place de façon à appliquer, le cas échéant, l'impôt spécial dès l'arrivée de la date légale de production.
Vérification *a posteriori*	
Mieux connaître la nature des travaux effectués par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et vérifier que les corrections transmises par cette dernière s'appliquent au crédit d'impôt provincial.	Revenu Québec a entrepris des négociations avec l'ARC afin qu'elle transmette automatiquement à Revenu Québec les informations relatives aux corrections qu'elle effectue. De plus, une instruction de travail a été élaborée afin de s'assurer que les corrections s'appliquent au crédit d'impôt provincial.

Annexe 6

Administration des biens non réclamés
États financiers des biens sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Direction principale
des biens non réclamés

États financiers des biens sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2007

Revenu Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 2

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 3

États financiers :

Bilan des biens sous administration 4

Résultats des biens sous administration 5

Variation de l'actif net des biens sous administration 6

Notes complémentaires ..... 7 à 18

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des biens sous administration ont été dressés par Revenu Québec qui est responsable de leur préparation et de leur présentation en tant qu'administrateur des biens non réclamés, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport de gestion produit annuellement par Revenu Québec concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La sous-ministre et le sous-ministre adjoint reconnaissent qu'ils sont responsables de gérer ces affaires conformément aux lois et règlements qui les régissent.

La sous-ministre et le sous-ministre adjoint surveillent la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et ils approuvent les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des biens sous administration, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la sous-ministre et le sous-ministre adjoint pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La sous-ministre,

Francine Martel-Vaillancourt

Le sous-ministre adjoint,

Claude Provencher

Québec, le 30 juin 2010

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL
DU QUÉBEC

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des biens sous administration de Revenu Québec au 31 décembre 2007, l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des biens sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à Revenu Québec. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des biens sous administration de Revenu Québec au 31 décembre 2007, ainsi que de leurs résultats, de leurs flux de trésorerie et de la variation de l'actif net des biens sous administration pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Conformité

Tel que le mentionne la note 2, Revenu Québec, en marge de son rôle d'administrateur des biens non réclamés, a effectué des versements à l'État avant que tous les actes administratifs requis n'aient été posés pour permettre la libération de ces sommes.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 30 juin 2010

750, boulevard Charest Est, bureau 300, Québec (Québec) G1K 9J6 • Téléphone : 418 691-5900 • Télécopieur : 418 644-4460 • www.vgq.qc.ca

BILAN DES BIENS SOUS ADMINISTRATION
31 DÉCEMBRE 2007

	2007	2006 Retraité (Note 3)
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
ACTIF COLLECTIF (notes 5 et 6)		
Encaisse	2 922 884 $	13 899 086 $
Placements temporaires	55 259 752	59 536 511
Créances (note 7)	546 154	2 113 881
Avance au ministre des Finances	5 153 908	729 447
Placements à long terme	15 650 912	6 479 083
	79 533 610	82 758 008
ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS (note 5)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	359 061	1 206 513
Placements (note 8)	17 152 127	14 321 965
Billets et autres créances	317 468	479 161
Immeubles	6 137 865	7 936 531
Autres actifs (note 9)	18 269	50 052
	23 984 790	23 994 222
	103 518 400 $	**106 752 230 $**
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF COLLECTIF (note 5)		
Charges à payer	156 064 $	148 308 $
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	848 838	2 215 690
	1 004 902	2 363 998
PASSIF DES BIENS NON LIQUIDÉS (note 5)		
Sommes à payer (note 10)	46 456 479	68 486 167
Biens en attente de prise de juridiction	3 525 756	476 068
	49 982 235	68 962 235
	50 987 137	**71 326 233**
ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION	**52 531 263**	**35 425 997**
	103 518 400 $	**106 752 230 $**

Éventualités (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

La sous-ministre

Le sous-ministre adjoint

RÉSULTATS DES BIENS SOUS ADMINISTRATION DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2007

	2007 (12 mois)	2006 (9 mois)
PRODUITS DES ACTIFS COLLECTIFS		
Intérêts sur placements (note 11)	3 279 482 $	2 137 127 $
Pertes à la disposition de placements (note 11)	(13 928)	(21 878)
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements (note 12)	(23 911)	32 118
	3 241 643	2 147 367
PRODUITS DES ACTIFS DES BIENS NON LIQUIDÉS		
Produits de location	36 982	44 398
Produits de placements	10 971	36 901
Compensation des frais d'opérations reliés aux barrages sans maître (note 13)	72 627	98 723
Pertes sur cession d'éléments d'actifs (note 16)	(420 867)	(442 407)
Autres produits	-	55 396
	(300 287)	(206 989)
	2 941 356	**1 940 378**
CHARGES DES ACTIFS COLLECTIFS (note 11)		
Honoraires d'administration	1 186 444	749 883
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	140 395	100 424
Frais de garde et autres services	7 970	8 257
	1 334 809	858 564
CHARGES DES ACTIFS DES BIENS NON LIQUIDÉS		
Charges d'opération liées à la liquidation des biens sous administration (note 14)	1 369 213	1 515 811
Honoraires de gestion liés à la liquidation des biens sous administration	2 030 525	1 476 265
Frais d'opération - barrages sans maître (note 13)	72 627	98 723
	3 472 365	3 090 799
	4 807 174	**3 949 363**
PERTE NETTE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION (note 17)	**(1 865 818) $**	**(2 008 985) $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES BIENS SOUS ADMINISTRATION
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2007

	2007 (12 mois)	2006 (9 mois)
SOLDE AU DÉBUT		
Solde déjà établi	35 902 065 $	- $
Retraitement (note 3)	(476 068)	-
	35 425 997	-
Actif net des biens sous administration transférés à Revenu Québec au 1er avril 2006	-	18 127 806
Perte nette des biens sous administration	(1 865 818)	(2 008 985)
Augmentation de l'actif net		
Biens reçus durant l'exercice	32 379 790	34 573 169
Radiation et annulation d'éléments de passifs	36 797 165	17 099 634
Transfert de « avance au ministre des Finances » (note 18)	7 015 179	4 146 054
Réévaluation d'éléments d'actifs (note 15)	(238 572)	851 168
	75 953 562	**56 670 025**
Diminution de l'actif net		
Passifs des biens pris en charge durant l'exercice	(18 428 541)	(16 381 234)
Remises des biens non réclamés aux ayants droit	(14 675 087)	(8 634 501)
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(4 373 605)	(4 473 166)
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « avance au ministre des Finances » (note 18)	(18 260 872)	(4 006 546)
Réévaluation d'éléments de passifs (note 15)	103 040	(2 912 384)
Impôts et taxes payés pour le compte des biens sous administration	(1 347 413)	(955 018)
	(56 982 478)	**(37 362 849)**
SOLDE À LA FIN	**52 531 263 $**	**35 425 997 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 DÉCEMBRE 2007

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Depuis le 1er avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec tel que le prévoyait la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (L.R.Q., chapitre 44) sanctionnée le 16 décembre 2005. Ces biens sous administration sont régis par la Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81).

Revenu Québec est le guichet unique du gouvernement du Québec en matière de biens non réclamés. Il récupère et liquide les biens non réclamés reconnus comme tels au Québec. Après une recherche raisonnable des propriétaires ou des ayants droit, il leur remet leurs biens ou la valeur de ceux-ci, à défaut, pour le bénéfice de l'ensemble des citoyens, il les remet à l'État.

Revenu Québec perçoit des honoraires pour l'administration des biens liquidés ou non qui lui sont confiés par la loi.

Ces états financiers présentent les actifs et les passifs touchant les biens non réclamés définis par la Loi sur le curateur public qui sont sous l'administration provisoire de Revenu Québec.

2. CONFORMITÉ

Revenu Québec a fait remise à l'État d'une somme de plus de 7,8 millions de dollars en marge de son rôle d'administrateur des biens non réclamés édicté notamment, par les articles 40 et 41 de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81) ainsi que par l'article 1308 du Code civil du Québec. Cette remise a été effectuée avant que tous les actes requis n'aient été posés aux dossiers pour libérer les sommes à l'État. De cette somme initiale, 4,6 millions de dollars ont été libérés en bonne et due forme en faveur de l'État avant le 31 décembre 2007. Le résiduel, soit 3,2 millions de dollars a été porté au poste « Avance au ministre des Finances », au bilan, puisque les opérations permettant d'assurer la remise des sommes administrées n'étaient pas encore complétées au 31 décembre 2007.

En date de la signature du rapport du vérificateur, du résiduel de 3,2 millions mentionné au paragraphe précédent, il reste un dossier représentant un montant de 0,2 millions de dollars pour lesquels les actes ne sont toujours pas posés pour libérer les sommes à l'État. Ce dossier n'a pas été réglé à ce jour, car il fait actuellement l'objet d'un litige. Également, Revenu Québec n'a pas effectué de nouveaux transferts à l'État en marge de ses obligations.

Les ayants droits peuvent récupérer auprès de Revenu Québec les sommes ainsi remises à l'État, y compris les biens dont la liquidation a produit ces sommes, et ce, avec les intérêts au taux fixé par règlement, calculés depuis cette remise.

Sous réserve des dispositions du Code civil du Québec relatives à la pétition d'hérédité, ce droit est imprescriptible sauf à l'égard des sommes dont le montant est inférieur à 500 $ au moment de leur remise à l'État. Celles-ci peuvent être récupérées auprès de Revenu Québec à l'intérieur d'un délai de dix ans à compter de la date de leur remise à l'État (L.R.Q., chapitre C-81 article 41.1 premier alinéa).

3. CORRECTIONS AFFECTANT LES ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE ANTÉRIEUR

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2006 ont été retraités pour tenir compte des sommes reçues pour lesquels Revenu Québec est en attente de prise de juridiction et qu'il administre.

L'application rétrospective de ces modifications a pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2006
BILAN	
Biens en attente de prise de juridiction	476 068 $
VARIATION DE L'ACTIF NET	
Biens reçus durant l'exercice	(476 068)

4. MODIFICATION COMPTABLE

Norme récente adoptée

Le 1er janvier 2007, conformément aux dispositions transitoires applicables, Revenu Québec a appliqué les recommandations du nouveau chapitre 1506, « Modifications comptables », du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Ce nouveau chapitre, entrant en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2007, établit les critères de changement de méthodes comptables ainsi que le traitement comptable et l'information à fournir relative aux changements de méthodes comptables, aux changements d'estimations comptables et aux corrections d'erreurs. De plus, la nouvelle norme exige la communication des nouvelles sources premières de PCGR publiées mais non encore entrées en vigueur ou non encore adoptées par Revenu Québec. La nouvelle norme n'a pas d'incidence sur les résultats financiers des biens sous administration.

Modifications futures

Au cours du prochain exercice, Revenu Québec appliquera les dispositions des chapitres 3855, « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation » et 3861, « Instruments financiers – Informations à fournir et présentation » du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (« ICCA »).

Selon les dispositions du chapitre 3855, les actifs et passifs financiers doivent être constatés initialement à leur juste valeur à la date de transaction et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement. Les actifs financiers détenus à des fins de transaction ou disponibles à la vente sont évalués à leur juste valeur alors que les prêts et créances et les autres passifs financiers sont évalués au coût après amortissement au taux effectif.

Le chapitre 3861 précise les exigences en matière d'information à fournir sur la nature des instruments financiers que l'entité utilise et la mesure dans laquelle elle les utilise, les objectifs visés par leur utilisation, les risques associés aux instruments financiers et les politiques mises en œuvre par la direction pour contrôler ces risques. Le chapitre 3861 précise aussi les exigences en matière de présentation.

Revenu Québec estime que l'application de ces chapitres n'aura pas d'incidence sur les résultats ou sur la variation de l'actif net des biens sous administration.

5. CONVENTIONS COMPTABLES

Aux fins de la présentation de ses états financiers, Revenu Québec utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA-comptabilité. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des biens sous administration par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la valeur marchande des instruments financiers et la provision pour créances douteuses. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Les actifs et passifs des biens sous administration sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par Revenu Québec et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence.

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actifs et de passifs sont évalués comme suit :

Actif collectif

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, enregistrés ou non, gérés collectivement par Revenu Québec sont incorporés dans les fonds collectifs. Ces fonds sont constitués au moyen des sommes d'argent disponibles provenant de la liquidation des biens que Revenu Québec administre. Ces sommes sont réparties en deux fonds : un fonds d'encaisse et un fonds des régimes enregistrés de retraite. Ils font l'objet de politiques de placement dont l'objectif, entre autres, est de s'assurer que l'actif des fonds est investi de façon prudente et diversifiée.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à leur juste valeur, établie de la manière suivante :

- les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de leur juste valeur;
- les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Actif des biens non liquidés

- **Comptes d'épargne et dépôts à terme**

  Les comptes d'épargne et les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition, majoré des intérêts courus, le cas échéant.

- **Placements**

  Les actifs des biens non liquidés comme les actions, les fonds mutuels, les obligations, les FERR, les FRV, les REÉR et les RÉA sont évalués à leur juste valeur au moment de la prise de juridiction et ce, en fonction des informations disponibles.

  Pour les fins de présentation aux états financiers, ces placements font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible au prix d'un effort raisonnable, la direction peut utiliser une valeur à une date autre. Tout écart entre cette valeur et la valeur au 31 décembre est jugé non significatif.

- **Immeubles**

  Les immeubles sont évalués à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, laquelle constitue une estimation raisonnable de leur juste valeur.

- **Billets et autres créances**

  Les billets et autres créances sont évalués à leur valeur de réalisation.

- **Autres actifs**

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs sont évalués à leur valeur de réalisation.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actifs ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à la valeur symbolique de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

Toutes les sommes reçues, pour lesquelles Revenu Québec est en attente de prise de juridiction et qu'il administre, sont présentées dans les actifs collectifs. Un passif équivalent à la valeur des sommes reçues est inscrit dans le poste « Biens en attente de prise de juridiction ».

Sommes à payer

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ». Cet article s'applique à l'administration provisoire des biens non réclamés.

À cet égard, il convient de préciser que le passif inscrit dans ce bilan représente celui que Revenu Québec gère en vertu de l'administration provisoire des biens non réclamés et non, celui que les dossiers sous administration ont la responsabilité légale de payer.

Les sommes à payer relatives aux biens non réclamés sont inscrites à leur valeur en début de juridiction et, par la suite, réévaluées lors de la liquidation finale.

Constatation des produits d'opération des biens sous administration

Le produit net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux dossiers des biens non réclamés.

6. ACTIF COLLECTIF

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
ACTIF						
Court terme						
Encaisse	2 881 779 $	2 806 146 $	41 105 $	11 092 940 $	2 922 884 $	13 899 086 $
Placements temporaires*	55 259 752	59 536 511	-	-	55 259 752	59 536 511
Créances (note 7)	546 154	2 113 881		-	546 154	2 113 881
	58 687 685	64 456 538	41 105	11 092 940	58 728 790	75 549 478
Long terme**						
Unités de participation	-	-	15 650 912	6 479 083	15 650 912	6 479 083
	58 687 685 $	64 456 538 $	15 692 017 $	17 572 023 $	74 379 702 $	82 028 561 $

* **PLACEMENTS TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2007**

Les placements temporaires sont composés de billets escomptés, de bons du trésor et de certificats de dépôt. Les taux d'intérêt effectifs varient de 4,14 % à 4,84 % (2006 : 4,07% à 4,47%). Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2008. La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif et du passif est comparable à la juste valeur, en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

** **PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2007**

Les sommes provenant des régimes enregistrés visées par les dispositions de la Loi sur le curateur public en matière de biens non réclamés sont investies dans un fonds de placement privé au Trust La Laurentienne du Canada. Ces unités sont encaissables sans préavis à leur valeur liquidative par part. À la clôture de chaque exercice, le Trust attribue, sous forme d'unités additionnelles, le produit net des placements ainsi que les gains et pertes réalisés sur les placements.

	2007	2006
Nombre d'unités	1 628 912	659 630
Coût d'acquisition des unités	15 733 228 $	6 537 488 $
Juste valeur par unité	9,6082 $	9,8223 $
Juste valeur des unités	15 650 912 $	6 479 083 $

Revenu Québec n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres et ce, en fonction de politiques de placement

7. CRÉANCES - ACTIF COLLECTIF

	Fonds d'encaisse	
	2007	2006
Intérêts et dividendes à recevoir	545 689 $	761 851 $
Comptes à recevoir	465	-
À recevoir du Curateur public sans intérêt, ni modalités de remboursement	-	1 352 030
	546 154 $	2 113 881 $

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif est comparable à leur juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

8. PLACEMENTS - ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2007	2006
Actions	4 514 572 $	3 197 118 $
Obligations	1 384 398	1 064 837
Fonds mutuels	9 012 613	7 708 951
REÉR, RÉA, FERR, FRV	2 240 544	2 351 059
	17 152 127 $	14 321 965 $

Compte tenu de la diversité des placements des actifs non liquidés sous administration, tant au niveau des échéances que du type d'instruments financiers, la direction juge qu'il n'est pas possible, au prix d'un effort raisonnable, de présenter des informations sur les taux d'intérêts effectifs ainsi que sur les dates contractuelles d'échéance.

9. AUTRES ACTIFS - ACTIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2007	2006
Objets de valeur et biens en entrepôt	9 606 $	27 480 $
Véhicules automobiles et autres	8 663	22 572
	18 269 $	50 052 $

10. SOMMES À PAYER - PASSIF DES BIENS NON LIQUIDÉS

	2007	2006
Sommes à payer	45 828 455 $	67 518 028 $
Emprunts hypothécaires	812 811	930 538
Dépôts sur offres d'achat	15 213	37 601
	46 456 479 $	68 486 167 $

11. PRODUITS MATÉRIALISÉS DE PLACEMENTS DES ACTIFS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
PRODUITS						
Intérêts sur placements	2 667 357 $	1 933 735 $	721 192 $	211 954 $	3 388 549 $	2 145 689 $
Pertes à la disposition de placements	-	-	(13 928)	(21 878)	(13 928)	(21 878)
	2 667 357	1 933 735	707 264	190 076	3 374 621	2 123 811
CHARGES						
Honoraires d'administration	870 551	658 428	315 893	91 455	1 186 444	749 883
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	121 442	94 022	18 953	6 402	140 395	100 424
Frais de garde et autres charges	7 583	5 299	387	2 958	7 970	8 257
	999 576	757 749	335 233	100 815	1 334 809	858 564
Produits matérialisés de placements	1 667 781 $	1 175 986 $	372 031 $	89 261 $	2 039 812 $	1 265 247 $
RÉPARTITION DES INTÉRÊTS SUR PLACEMENTS						
Biens sous administration	2 558 290 $	1 925 173 $	721 192 $	211 954 $	3 279 482 $	2 137 127 $
Ministre des Finances (note 18)	109 067	8 562	-	-	109 067	8 582
	2 667 357 $	1 933 735 $	721 192 $	211 954 $	3 388 549 $	2 145 689 $

12. VARIATION DES GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS SUR PLACEMENTS DES ACTIFS COLLECTIFS

	Fonds des régimes enregistrés de retraite	
	2007	2006
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	(58 405) $	(90 523) $
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	(23 911)	32 118
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	(82 316) $	(58 405) $

13. BARRAGES SANS MAÎTRE

Revenu Québec a, sous son administration provisoire, des barrages sans maître. L'ensemble des frais d'opération concernant la gestion, l'inspection, l'entretien et les réparations de ces barrages est assumé à même les crédits renouvelables alloués conformément aux articles 58 et 76.1 de la Loi sur le curateur public.

14. CHARGES D'OPÉRATION LIÉES À LA LIQUIDATION DES BIENS SOUS ADMINISTRATION

	2007	2006
Honoraires professionnels	194 574 $	525 526 $
Avis publics	359 927	263 526
Commissions sur ventes	200 165	242 442
Entreposage, déménagement, loyer encan	238 905	173 611
Frais d'administration	238 614	158 095
Primes d'assurance	58 174	48 793
Frais légaux	47 175	41 102
Entretien et réparation immeubles	26 070	16 772
Services publics	1 986	7 994
Frais d'intérêts	2 730	2 759
Autres charges	2 893	35 191
	1 369 213 $	1 515 811 $

15. RÉÉVALUATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS ET DE PASSIFS

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation de l'exercice des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des fonds collectifs présentés distinctement.

16. PERTES SUR CESSION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS

Le poste de pertes sur cession d'éléments d'actifs représente la différence entre le prix de vente de l'actif cédé et la valeur de la plus récente évaluation.

17. PERTE NETTE DES BIENS SOUS ADMINISTRATION

	2007	2006
Produit net des actifs collectifs	1 906 834 $	1 288 803 $
Perte nette des actifs des biens non liquidés	(3 772 652)	(3 297 788)
	(1 865 818) $	(2 008 985) $

18. DÛ OU AVANCE AU MINISTRE DES FINANCES

En l'absence d'un ayant droit et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme dû ou avance au ministre des Finances jusqu'à ce qu'elles lui soient remises.

Lorsque des ayants droit ont la possibilité de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en augmentation de l'avance ou en diminution du dû au ministre des Finances.

19. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires sont actuellement en cours. Revenu Québec ne peut se prononcer sur l'issue finale de ces litiges ni estimer la valeur des compensations financières qui pourraient en résulter.

20. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Il sévit, depuis août 2007, une crise de liquidité du marché commercial non bancaire adossé à des actifs (PCAA). Au 31 décembre 2007, le portefeuille de placements des fonds collectifs détient pour environ 13,8$ millions de ce type d'actif. Toutefois, à la date de préparation des états financiers, ces PCAA avaient tous été cédés sans aucune perte significative de valeur relativement à leur disposition.

21. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2007.

Annexe 7
Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec

Revenu Québec remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par Revenu Québec

- Loi concernant l'impôt sur le tabac (LRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-4)
- Loi sur les licences (LRQ, chapitre L-3)[1]
- Loi sur le ministère du Revenu (LRQ, chapitre M-31)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (LRQ, chapitre P-45)
- Loi sur le registraire des entreprises (LRQ, chapitre R-17.1)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (LRQ, chapitre R-20.1)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (LRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, chapitre T-1)

Lois appliquées partiellement par Revenu Québec

- Loi sur l'assurance parentale (LRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (LRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (LRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (LRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (LRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (LRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

1. La Loi sur les licences a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence qu'un détaillant doit payer pour agir à ce titre et lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation sur place dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits en ce qui a trait aux ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION